



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en usuarios
de consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota,
2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Nuñez Carranza, Noelia (ORCID: 0000-0001-9963-6647)

ASESOR:

Mg. Ramírez Calderón, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-3991-9746)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

Este logro está dedicado en primer lugar Dios, por darme la fortaleza y valentía para poder cumplir con mis metas, a mis padres Oscar y María, por su perseverancia, por ser mi ejemplo a seguir y por su apoyo incondicional a lo largo de mi formación profesional.

A mi esposo y a mis hijos: Jairo, Songyu y Valentino, quienes siempre me brindan su amor, confianza y apoyo en todo momento, por ser mi mayor motivación, para poder concluir satisfactoriamente con mi tesis.

La autora

Agradecimiento

Agradezco a mis padres por ser mi guía en cada paso que doy, por contribuir en el cumplimiento de cada uno de mis objetivos. A mi esposo e hijos por creer y confiar en mí, porque sin ellos no hubiese podido llegar donde estoy, gracias por su apoyo constante e incansable.

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de forma parte de ella y concluir mis estudios de post grado con éxito, a mis docentes por sus enseñanzas y conocimientos impartidos durante este proceso de formación.

Al servicio de consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota, por el gran apoyo y colaboración con el estudio de investigación.

La autora

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. MARCO METODOLÓGICO	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMEDACIONES	32
REFERENCIAS	33

Índice de tablas

Tabla 1 Factores sociodemográficos	18
Tabla 2 Nivel satisfacción	19
Tabla 3 Capacidad de respuesta y factores sociodemográficos	19
Tabla 4 Seguridad y factores sociodemográficos	21
Tabla 5 Aspectos tangibles y factores sociodemográficos	22
Tabla 6 Fiabilidad y factores sociodemográficos	23
Tabla 7 Empatía y factores sociodemográficos	24
Tabla 8 Factores sociodemográficos y el nivel satisfacción	25

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación entre los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción en usuarios de consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota, 2021. La metodología empleada en el estudio fue de tipo cuantitativa, de enfoque descriptivo y de diseño correlacional-no experimental, el cual, como muestra estuvo constituido por 144 usuarios pacientes que se atienden en dicho Centro de Salud, a quienes se les aplicó un cuestionario para la recolección de datos. Como principal resultado se tiene que, en el Centro de Salud Patrona de Chota, se estableció una relación de la satisfacción con los siguientes factores sociodemográficos: el tipo de usuario ($p=0,001$), nivel de estudios ($p=0,000$), tipo de seguro ($p=0,001$). Se concluyó que el nivel de satisfacción es alto, debido a que la atención brindada tiene una gran capacidad resolutive y de respuesta, es oportuna, eficaz, segura y equitativa.

Palabras clave: factores sociodemográficos, satisfacción, calidad de atención

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between sociodemographic factors and the level of satisfaction in outpatient users of the Patrona de Chota Health Center, 2021. The methodology used in the study was quantitative, descriptive approach and design correlational-non-experimental, which, as a sample, consisted of 144 patient users who are cared for in said health center, to whom a questionnaire was applied to collect data. The main result is that, in the Centro de Salud Patrona de Chota, a relationship of satisfaction was established with the following sociodemographic factors: type of user ($p = 0.001$), level of education ($p = 0.000$), type of safe ($p = 0.001$). It was concluded that the level of satisfaction is high, because the care provided has a great capacity for resolution and response, it is timely, effective, safe and equitable.

Keywords: sociodemographic factors, satisfaction, quality of care

I. INTRODUCCIÓN

Burgener (2020) indica que en el Reino Unido es hora de que las organizaciones de atención médica comiencen a implementar un enfoque en la mejora de la comunicación efectiva que, a su vez, mejorará la seguridad y la experiencia del paciente, impulsando la satisfacción y la calidad de atención. De igual manera, Cui et al. (2020) señala que Beijing ha construido alianzas médicas desde el 2012, pero esta reforma no ha cambiado la calidad de atención en los nosocomios; por el cual, la tasa de satisfacción general de los pacientes es del 44,62%, siendo solo el 15% de satisfacción en hospitales estatales.

Paralelamente, según Milian et al. (2020) señala que la pandemia ha puesto a prueba las debilidades y fortalezas del sistema sanitario en Cuba; por el cual, la experiencia positiva y la satisfacción de los pacientes diferencian el panorama general de la atención médica en el país. Además, en Malasia, según Bronya (2019) señala que la atención médica se está convirtiendo en un mercado cada vez más competitivo, el estudio de la experiencia del paciente ciertamente podría ayudar a los médicos a comprender mejor las perspectivas y mejorar la satisfacción del paciente.

Por otro lado, en Wuhan-China, según Meng et al. (2018) indica que la evaluación de la satisfacción se usa ampliamente en los sistemas de salud para mejorar la calidad del servicio y obtener mejores resultados; por ello, el 65% de los usuarios de esta ciudad que se atienden en hospitales públicos, consideran que la calidad de atención es eficaz en las diferentes especialidades, por lo que se encuentran satisfechos. También, Mhasnah et al. (2018) refiere que en los hospitales de Jordania, la calidad del servicio afecta la satisfacción del paciente; debido a que la gran mayoría de los establecimientos de salud, no cuenta con personal capacitado y los tiempos de espera para cada cita son muy prolongados.

Asnawi et al. (2019) manifiesta que el creciente número de hospitales públicos y privados en los países bajos, ha dado lugar a un entorno competitivo en la industria de la salud, por ello, una alta calidad de servicio brindada por un hospital influirá en la satisfacción y la lealtad de los pacientes. Sin embargo, Hussain et al. (2019) refiere que la satisfacción del paciente puede identificar

áreas específicas de mejora en los hospitales del sector público, pese a ello, el sistema de salud de Pakistán y la calidad de la prestación de servicios rara vez se evalúan desde la percepción de la satisfacción de los pacientes.

A nivel nacional, según Hernández et al. (2019) determina que en los establecimientos del Ministerio de Salud de los consultorios de consulta externa, el 74% de usuarios indican tener un buen nivel de satisfacción con el servicio recibido. Además, Paredes (2020) indica que en un centro de salud, en una zona rural del país, los usuarios han mencionado estar satisfechos con la atención recibida, ya que, cuando se presentan obstáculos el personal sanitario les ofrece una atención personalizada.

Asimismo, en Ayacucho, el 60% de la población que se atiende en hospitales públicos manifiestan estar satisfechos con la atención que reciben; por ello, identificar el nivel de satisfacción permite buscar mejoras en las falencias, con la finalidad que se desarrolle un sistema de salud eficiente en relación a la calidad de atención. (Febres y Mercado, 2020). De igual manera, en Ica, según Becerra y Condori (2019) refieren que los establecimientos de salud públicos presentan un nivel de satisfacción alto (70%) en sus usuarios pacientes, debido a que a la capacidad de respuesta y la empatía que transmiten los profesionales médicos en cada consulta, les ayuda a sentirse motivados para mejorar su salud.

A nivel local, en el Centro de Salud Patrona de Chota, el problema asistencial se centra en la falta de infraestructura y seguridad del establecimiento, el inadecuado sistema de otorgamiento de citas, y el incumplimiento de los roles médicos de atención; desencadenando un deterioro consistente en la calidad de atención y falta de fiabilidad; de allí, que origina insatisfacción en su atención. Como consecuencia, se ha planteado la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción en usuarios de consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota, 2021?

Además, como problemas específicos se tiene: ¿Cuáles son los factores sociodemográficos en usuarios de consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota, 2021?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción en usuarios de consulta

externa del Centro de Salud Patrona de Chota, 2021? y ¿Cuál es la relación de las dimensiones del nivel de satisfacción fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles con los factores sociodemográficos de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota, 2021

La investigación es importante porque determinó la relación entre los factores sociodemográficos y nivel de satisfacción que percibe el usuario paciente vinculado con los factores que establecen la atención del servicio y el apropiado diagnóstico de la consulta externa. La justificación teórica presenta una asociación con la conceptualización de las variables, la cual, puede aumentar la información obtenida y en esa misma instancia compartirla en revistas indexadas en cuanto a la gestión de los servicios de salud. En cuanto a la justificación social, es determinante porque los beneficiarios directos son los pacientes y los indirectos, el propio personal de salud que labora en este centro médico.

Además, en cuanto a la implicancia práctica está referido a que los instrumentos fueron validados y se pueden aplicar en otros estudios con la misma temática investigativa. Finalmente, se tiene la justificación metodológica, debido a que tiene una relevancia en las recomendaciones que se proponen para brindar un mejor alcance acerca del tema analizado.

Por otro lado, como objetivo general se tiene determinar la relación entre los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción en usuarios consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota, 2021. Adicionalmente, como objetivos específicos fueron: identificar los factores sociodemográficos; analizar el nivel satisfacción de los usuarios y determinar la relación de las dimensiones del nivel de satisfacción fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles con los factores sociodemográficos de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.

Adicionalmente como hipótesis se formuló las siguientes: Ha: Existe relación entre los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción en usuarios de consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota, 2021 y la Ho: No existe relación entre los factores sociodemográficos y el nivel de

satisfacción en usuarios de consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para realizar el presente estudio, se ha verificado varios trabajos de investigación, así como artículos relacionados con las presentes variables; por ello, a nivel internacional Paudel et al. (2021) presenta como objetivo evaluar la satisfacción del paciente y su relación con los factores sociodemográficos en un hospital público terciario en Nepal. Por ello, fue de tipo descriptiva y de diseño transversal, donde la población lo conformaron 342 usuarios, sin embargo, la muestra con la que se trabajó fue de 122 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de satisfacción del paciente III validado (PSQ-III). En cuanto al principal resultado se tiene que, alrededor del 69% de los pacientes muestran su satisfacción con la atención. Se concluyó, que los factores sociodemográficos como la edad y el género son los que presentan mayor significancia de asociación.

Djordjevic y Vasiljevic (2019), presenta como finalidad establecer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con las atenciones médicas entre los adultos en la República de Serbia y analizar la correlación entre la satisfacción y las características sociodemográficas de los entrevistados. Como metodología fue un estudio de diseño correlacional y de tipo cuantitativo; además la población fue equivalente a la muestra con un total de 88 trabajadores, por el cual se les ejecutó un cuestionario. Como principal resultado se tiene que los pacientes satisfechos con la asistencia sanitaria fueron del 72,9%. Se concluyó, que el nivel de satisfacción se relacionó directamente con la edad, estado civil, el sexo, el empleo, la región de procedencia del entrevistado y el índice de bienestar.

Meesala y Paul (2018) en su estudio realizado en India, tiene como propósito establecer los factores más críticos en los hospitales relacionados a la satisfacción. Con respecto al diseño fue correlacional y de tipo cuantitativo y la muestra quedó conformada por 242 pacientes a quienes se les aplicó el cuestionario. Como principal resultado se tiene, que la confiabilidad y la capacidad de respuesta (no la empatía, la tangibilidad, y seguridad) impacta en la satisfacción de los pacientes. Se concluyó que, la satisfacción del paciente está directamente relacionada con la lealtad del paciente al hospital. El estado civil y la edad, no influyen en los pesos de regresión de las variables analizadas; sin embargo, se encontró que, hasta cierto punto, el género sí lo hace.

Adhikary et al. (2018) cuyo propósito fue determinar los factores que intervienen en la satisfacción de los pacientes en diferentes niveles de los establecimientos de salud en Bangladesh. El diseño del estudio fue correlacional y de tipo cualitativa, llevándose a cabo una entrevista entre 207 pacientes, quienes conformaron la muestra. Como principal resultado se tiene que una parte significativa de los pacientes no está satisfecha con la atención recibida. Se concluyó que la satisfacción de los pacientes puede aumentar centrándose en mejorar la limpieza de las instalaciones, la configuración de privacidad y las habilidades interpersonales de los proveedores.

Baltaci et al. (2017) en su artículo realizado en Turquía, tiene como finalidad indagar la influencia de las características sociodemográficas del paciente en la satisfacción de los servicios de atención primaria de salud (APS) en la población turca. Ante ello, el diseño fue descriptivo y el tipo de estudio fue cuantitativo y la población y muestra fue de 168 pacientes a quienes les aplicó una ficha de recolección de datos y una encuesta. El principal resultado fue, que el nivel de ingresos, el estado civil y ocupacional de las características sociodemográficas del paciente tuvieron una influencia significativa en los niveles de satisfacción en la población turca. Se concluyó que los pacientes con nivel educativo universitario se mostraron más satisfechos que aquellos con nivel educativo medio y secundario.

A nivel nacional, Palomino (2020) quien realizó su estudio, cuya finalidad fue establecer la asociación entre la satisfacción y los factores sociodemográficos de pacientes atendidos en un centro hospitalario en Virú. Como metodología el estudio fue de diseño correlacional y de tipo cuantitativo y la muestra quedó instituida por 270 pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario. Como principal resultado se tiene que prevaleció el nivel bajo de satisfacción siendo del 70%; además, se concluyó que el género que más prevaleció fue el femenino con el 58.5%; el 44% comprenden entre las edades de 18 a 29 años. También el 79.6% presenta seguro SIS.

Alegría y Camacho (2018) quienes desarrollaron un estudio en el Callao, presentan como finalidad analizar la satisfacción laboral y los factores sociodemográficos en un hospital del departamento ya mencionado. Por otro lado, el diseño de este estudio fue correlacional y de tipo cuantitativo y como

población y muestra lo conformaron 80 pacientes de este nosocomio a quienes se les aplicó un cuestionario. Como principal se tiene que el sexo es una variable donde se puede predecir el grado de satisfacción; asimismo, se concluyó que las mujeres poseen un mayor riesgo de mostrar insatisfacción.

Vargas (2017) presenta como propósito establecer la asociación entre el los factores sociodemográficos y el grado de satisfacción en el centro de salud Santa Anita. La metodología de este estudio de diseño trasversal y de tipo descriptivo, por el cual, la muestra estuvo conformada por 97 usuarios a quienes se les aplicó un cuestionario. Como principal resultado se tiene que los factores sociodemográficos intervienen en el nivel de satisfacción, y se concluyó que el nivel de satisfacción es baja en los participantes del estudio.

De igual manera Camacho (2018) en su investigación desarrollada en Trujillo, presenta como propósito establecer los factores que inciden en la satisfacción del paciente; como metodología se utilizó un diseño correlacional y fue de tipo cuantitativo, siendo una muestra de 62 pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario, como principal resultado se tiene que las características demográficas de seguro independiente, nivel de educación y sexo se relacionan a la satisfacción del paciente. Además, predominó la edad de 30-59 años con el 57%; en cuanto al sexo prevaleció el masculino con el 59% y el nivel educativo superior prevaleció con el 55%. Se concluyó que la dimensión que ha tenido una mayor satisfacción fue la capacidad de respuesta (54%) y la más desfavorable (54%) fue los aspectos tangibles.

Manrique y Meza (2018) en su estudio realizado en la ciudad de Huancayo, presenta como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico de la ciudad ya mencionada; por otro lado, en relación al diseño fue descriptivo de tipo cuantitativo y la muestra lo conformo 93 usuarios que acuden a dicho laboratorio, el cual, se les formuló una encuesta; por ello, como principales hallazgos se tiene que los usuarios pacientes tiene un nivel de satisfacción alto siendo del 81.2%; asimismo, las edades que prevalecieron fueron entre los 18-30 años con el 48.8%, además, predominó el sexo femenino (53%). Se concluyó, que los usuarios están satisfechos con los siguientes componentes: aspectos tangibles (80.4%), fiabilidad (76%), capacidad de respuesta (46%) y la empatía (60%).

A nivel local, Sánchez (2019) en su artículo realizado en la ciudad de Cajamarca, presenta como principal finalidad fijar los grados de satisfacción en los pacientes que se atienden en consulta externa. La metodología fue de tipo cualitativa y de diseño no experimental; además, se entrevistó a una muestra de 142 usuarios externos de 18 años a más, a quienes se les aplicó un cuestionario sociodemográfico. Por lo tanto, con respecto a la edad, ha tenido mayor incidencia con el 50% de los 18 a 28 años; el 90.8% prevaleció el género femenino, el 85% habita en zona urbana, el 37% tiene un nivel educativo de secundaria, 89% está bajo el seguro del SIS y el 88% son continuadores. Además, se concluyó que, el 93% indican estar satisfechos.

Huaccha (2018) presenta como propósito establecer la asociación que existe entre la satisfacción y los factores sociodemográficos en un centro de salud en Cajamarca, cuyo estudio fue descriptivo, de diseño no experimental-correlacional y la muestra estuvo integrado por 125 pacientes. Se utilizó como instrumento la Escala multidimensional SERVQUAL modificada. Los principales hallazgos indican que los factores demográficos como la procedencia, el nivel de instrucción y la edad presentan una asociación positiva con seguridad, aspectos tangibles y la capacidad de fiabilidad. Se concluyó que existe relación entre ambas variables.

Calderón (2018) tiene como propósito identificar el grado de satisfacción de los usuarios en un hospital de Jaén. El estudio fue de tipo cuantitativo y de diseño descriptivo siendo la muestra de 75 pacientes a quienes se les aplicó una encuesta. Como principal resultado se tiene que la gran cantidad de usuarios pacientes concierne a los grupos etarios denominados, adultos medios; se concluyó que la gran parte fue de sexo femenino, grado de instrucción primaria, de procedencia rural y estado civil unión de hecho.

Con respecto a las bases teóricas, según Bacci (2010) señala que los factores sociodemográficos se refiere a las variables sociales y demográficas que caracterizan a las personas o a un grupo. Además, Torres y Racchumí (2018) señalan que son ciertas cualidades como tasa de natalidad, sexo, trabajo, estado civil, edad y la extensión de la familia, por lo tanto, en conjunto estas características son específicas de cada persona.

Las variables sociodemográficas contienen, el nivel de instrucción, la edad, sexo, origen migratorio y etnia, afiliación religiosa, estado civil, hogar, empleo e ingresos. Las diferentes variables de índice se forman sobre la base de variables sociodemográficas. Incluyen, por ejemplo, la situación socioeconómica, que combina información sobre educación e ingresos. Los detalles sociodemográficos se manejan habitualmente con la finalidad de narrar las muestras ejecutadas y para establecer el error de muestreo.(Maciel et al., 2018)

Con respecto a las dimensiones de este estudio, se tiene a la edad que según Mejía (citado por Huisa y Ramírez, 2017) es la temporalidad de existencia de las personas, desde su nacimiento o creación, hasta la actualidad. Además, este factor ofrece la posibilidad de buscar la segmentación en la vida humana en diversos periodos temporales.

Por otro lado en cuanto al sexo, según la Organización Mundial de la Salud, (2016) indica que es la caracterización biológica que conceptualizan a los seres humanos como mujeres o hombres. Como tercera dimensión se tiene al estado civil que es la condición de las personas según el registro civil en relación de si tiene o no pareja y su situación legal referenciada a ello. Es una serie de contextos personales que establecen las obligaciones y derechos de las personas. Por ello, la clasificación del estado civil es:(Han et al., 2015)

Casado que incluye a las personas cuyo cónyuge del sexo opuesto o del mismo sexo vive, a menos que la pareja esté separada o se haya obtenido el divorcio. También se incluyen las personas en uniones civiles. Asimismo, se tiene al soltero que incluye a las personas que nunca se han casado (incluidas todas las personas menores de 15 años). También incluye a las personas cuyo matrimonio ha sido legalmente anulado que estaban solteras antes del matrimonio anulado y que no se han vuelto a casar.(Robards et al., 2012)

En cuanto al divorciado, contiene a las personas que se han divorciado legalmente y no se han vuelto a casar. Aquellos que viven con una pareja de hecho se incluyen en esta categoría. Y finalmente viudos que incluye a las personas que han perdido a su cónyuge legalmente casado por muerte y no se

han vuelto a casar. Aquellos que viven con una pareja de hecho se incluyen en esta categoría.(Robards et al., 2012)

Por otro lado, se tiene al grado de instrucción según Fernández et al., (2011) señala que es el nivel de educación que poseen las personas; por ello, la educación se compone como un proceso que consiste en las adquisidores de actitudes, costumbres, conocimientos, habilidades y formas de comportamiento aceptable y útil; siendo como resultado un continuo proceso de perfeccionamiento.

Finalmente, en cuanto al tipo de seguro, son aquellos servicios que son accesibles y funcionan a su máxima capacidad. Es seguro porque cuenta con la máxima protección posible, las vías de acceso al establecimiento de salud.(Organización Panamericana de la Salud, 2017)

Continuando con la descripción de la base teórica, se tiene al nivel de satisfacción que según Heath (2017) indica que se trata de las expectativas de un paciente para su encuentro de atención. Dicho, en otros términos, la satisfacción es una medida sanitaria subjetiva. Por otro lado según la World Health Organization (2019) señala que la satisfacción es una medida de resultado de las experiencias de atención de un paciente, junto con los resultados de salud y la confianza en el sistema de salud.

Una de las principales teorías de esta variable, es la propuesta por Williams (1994), quien refiere que se basa en el valor-expectativas, donde suponen que los pacientes están o no conformes a ciertos atributos de los servicios. Sin embargo, es posible que las nociones de la satisfacción o la insatisfacción se produzcan sin tener en cuenta los atributos de los servicios, y que más bien estos se desarrollen por supuestos.

En cuanto a la importancia de la satisfacción se ha transformado en uno de los primordiales objetivos de muchos proveedores de atención médica. La razón es simple: el nivel de satisfacción del paciente está directamente relacionado con las métricas de éxito clave para los hospitales y los proveedores de atención médica individuales. La satisfacción de los usuarios afectan los resultados clínicos, las retenciones y las reclamaciones de reembolso.(Builders, 2015,p.23)

En esa misma línea, la Organización Mundial de la Salud (2019) señala que es un factor indispensable de los sistemas de salud y la atención sanitaria de alta calidad se sitúan en las personas; asimismo, es un atributo intrínsecamente significativo (todos los usuarios poseen el derecho de ser tratados con respeto y dignidad) e instrumentalmente importante (las atenciones están centradas en las personas y se relaciona a un manejo de las atenciones sanitarias en términos de salubridad).

Adicionalmente, la baja calidad de la atención en salud, se compone como una de las principales dificultades para afrontar las barreras sanitarias con éxito; en esa misma instancia, reitera el grado de significancia de desarrollar mediciones periódicas y trazar soluciones encaminadas a los inconvenientes que se desarrollan en cada establecimiento hospitalario. También se visualiza el valor subjetivo de la atención recibida y es esencial en diferentes aspectos, como la medición de la calidad de atención y la eventualidad de identificar conformidades de mejora. (Suárez et al., 2018)

Además, la satisfacción del paciente es vista como una categoría e indicador indispensable y de utilización común para evaluar la calidad de la atención médica; ante el cual, la satisfacción de los pacientes interviene en los resultados clínicos, las retenciones de los pacientes y las reclamaciones por negligencias médicas. Asimismo, intercede la prestación eficiente, centrada y oportuna en los pacientes de una atención médica de calidad. Por ello, es un indicador indirecto pero muy eficaz para evaluar el éxito de los establecimientos hospitalarios y personal médico. (Prakash, 2016, p.16)

Pasando a otra instancia, con respecto a la evaluación de la satisfacción, según Hoffman (2002), indica que para medir esta variable se tiene al Servqual que consiste en una herramienta metodológica que brinda un análisis completo de los establecimientos hospitalarios valorados en cláusulas de calidad de servicio. Ante ello, este instrumento está estructurado a través de dos partes, del cual, la primera consta de 22 ítems que habla acerca de las expectativas de los pacientes, la segunda está compuesta por la misma cantidad de ítems de las anteriores, por ello; aquí se evalúa las percepciones del paciente. Paralelamente; evalúa los diversos niveles de tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad y seguridad que forman parte de la calidad.

Finalmente, en relación a las dimensiones del nivel de satisfacción, Garayar (2018) refiere que radican en la tangibilidad que se instituyen con las máquinas y los equipos, los procesos desarrollados por el personal sanitario y el talento humano (profesionales de salud). Como segunda dimensión se tiene a la capacidad de respuesta, que está referida a las reacciones ante una dificultad o eventualidad que puede suceder durante o al inicio de la atención médica.

Sumado a esto, en relación a la fiabilidad, son las capacidades que poseen el personal médico para la ejecución de un servicio basado en lo fiable y lo correcto. Sumado a esto, se tiene a la dimensión seguridad, que está referido a los conocimientos claros y seguros llegando a inspirar confianza y credibilidad en los usuarios; por último, se tiene a la empatía, que tiene como propósito el reconocimiento afectivo y mental de los diferentes ánimos que poseen el personal médico que están durante las atenciones.(Yoshida et al., 2017)

III. METODOLOGÍA

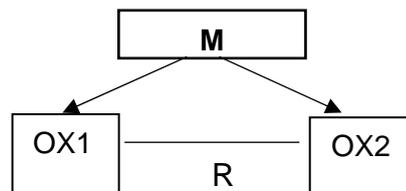
3.1 Tipo y diseño de investigación

Según Sampieri (2018) el estudio es de tipo básico porque tiene como objetivo lograr una mejor comprensión de un fenómeno, tema o ley básica de la naturaleza. Además, se centralizó especialmente en los avances de los conocimientos en lugar de la resolución de estos.

Además, tiene un enfoque, cuantitativo porque es el procedimiento de analizar y recolectar data numérica; asimismo, se puede manejar para encontrar promedios y patrones, realizar pronósticos y generalizar resultados a poblaciones más extensas.

En cuanto al diseño de la investigación, es no experimental porque no implica la manipulación de control o variable independiente. El investigador mide las variables como ocurren naturalmente. Asimismo, de corte transversal, porque se realizará en un solo momento.(Escobar et al., 2018)

Asimismo, presenta un nivel, correlacional porque se midió la relación de las variables a investigar y evaluó la relación estadística (es decir, la correlación) entre ellas. A continuación, se presenta el esquema de la correlación:



M: Muestra

OX1: Factores sociodemográficos

OX2: Nivel de satisfacción.

3.2 Variables y operacionalización

Factores sociodemograficos

Definición conceptual: Se relaciona a la investigación de poblaciones humanas basado en conceptos de densidad, sexo, edad, etc. Estos atributos son cualidades considerados para un análisis a determinadas poblaciones.(Pancca, 2018,p.9)

Definición operacional: Estas contienen la religión, educación, edad, origen migratorio y etnia, afiliación religiosa, estado civil, hogar, ingresos y empleo.

Por otro lado, con respecto a las dimensiones de factores sociodemográficos fueron los siguientes: edad cuyo indicador estará conformado por un intervalo abierto, la segunda dimensión será el sexo, cuyos indicadores fueron masculino y femenino; asimismo, como tercer indicador se tiene al nivel de estudio cuyos indicadores han sido primaria, secundaria, superior y analfabeto. Asimismo, se tiene a la dimensión estado civil cuyos indicadores lo conforman soltero, casado, divorciado, viudo y conviviente.

Nivel de satisfacción

Definición conceptual: Se trata de si se cumplieron las expectativas del paciente sobre un encuentro de salud que les brindan el personal médico.(Brown et al., 2013)

Definición operacional: se trata sobre una medida para saber el grado de satisfacción de los usuarios comparándolos con la atención médica que ha recibido.

De igual manera, en lo que respecta a las dimensiones de esta variable fueron las expectativas que estará conformados por los siguientes indicadores: fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y tangibilidad. Además, como segunda dimensión se tendrá a las percepciones cuyos indicadores estarán conformados por los mismos de las expectativas.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: En relación a este punto, la población del estudio estuvo constituida por el flujo de pacientes que han acudido a la consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota en los meses de abril y mayo respectivamente, siendo un total de 232 usuarios pacientes.

Criterios de inclusión

Pacientes que acudieron a la consulta externa del C.S Patrona de Chota.

Criterios de exclusión

Pacientes de otros centros de salud y hospitales.

Pacientes que no firmen el consentimiento informado.

Muestra: En lo correspondiente a esta parte del estudio, la muestra se aplicará a través de la siguiente formula:

$$\eta = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$
$$\eta = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 232}{0.05^2 * (232 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$
$$n = 144$$

- N = Total de la población (232)
- $Z^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)
- P = Proporción esperada (en este caso 5% = 0.5)
- Q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.5)
- E = Margen de error (0.05)
- n = Muestra (x)

Aplicando la fórmula para poblaciones finitas, se ha obtenido un total de 144 usuarios pacientes, quienes conformarán la muestra y serán los sujetos informantes que brindarán los principales alcances para dar los respectivos resultados de la investigación.

Muestreo:

Se utilizó un muestreo probabilístico, debido a que se hará uso de la probabilidad, ya que toda la población ha tenido la opción de ser elegida.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la variable factores sociodemográficos fue el análisis documental siendo su instrumento la ficha de recolección de datos, cuya finalidad es recoger toda la información necesaria que ayude a resolver el estudio.

Con respecto a la variable nivel de satisfacción se utilizó como técnica una encuesta y el instrumento fue el Servqual que consta de 44 ítems y está estructurado en dos partes que son las percepciones y las expectativas. Por otro lado, con respecto a la validación de este instrumento, el Servqual, es un método que ya se encuentra validado por Cabello y Chirinos (2012), quienes a través de la validación por constructo expusieron medidas de adecuaciones de KMO de (0,975) en el servicio de consulta externa, donde se obtuvo un valor significativo de ($p < 0.001$) mediante la prueba de esfericidad de Bartlett. De igual manera, estos autores, a través del Alfa de Cronbach evidenciaron la confiabilidad siendo del 0,98 en el servicio de consulta externa.

Por otro lado, la validez de la ficha de recolección de datos, se ejecutó mediante el juicio de expertos.

3.5 Procedimientos

En relación a esta etapa, se ha tomado en cuenta ciertos parámetros para el desarrollo del estudio, por el cual se ha tenido que hacer las siguientes actividades: Primero, la búsqueda de información de fuentes fidedignas para el sustento teórico de las variables; como segundo paso, se elaboró los instrumentos para la recopilación de la información; luego, se procedió a enviar la solicitud del permiso correspondiente al C.S. Patrona de Chota para la ejecución del proyecto. Finalmente, se recopiló la información para ser procesada en el programa SPSS V.23.

3.6 Método de análisis de datos

En esta sección, se derivó al procesamiento de la información; por el cual, primeramente, se elaboró las bases de datos de las variables investigadas, para luego proceder toda esa data al programa Spss. V.23 para su respectiva preparación de las tablas y figuras que permitan visualizar los hallazgos más importantes y los que responden a los objetivos planteados en un inicio. Además,

se tiene que tener en cuenta que para la relación de los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción se utilizó la prueba estadística del Chi cuadrado, por ello las condiciones de significancia estadística de distribuyen a continuación:

- Si $p > 0.05$ (NS) no hay dependencia significativa
- Si $p < 0.05$ (*) la dependencia entre los criterios establecidos es significativa(s).
- Si $p < 0.01$ (**) La dependencia entre los criterios establecidos es altamente significativa.

Además, el estadístico de prueba será el siguiente:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O_{ij} - \varepsilon_{ij})^2}{\varepsilon_{ij}} \quad \text{Distribución chi-cuadrado } \chi^2$$

La distribución χ^2 se distribuye con $(c-1)(f-1)$ grados de libertad.

3.7 Aspectos éticos

En relación a los aspectos éticos internacionales se tomarán en cuenta los del Núremberg, el cual se basó en el respeto por los derechos de los sujetos informantes que conforman el estudio, además de contar con el conocimiento voluntario e informado, la posibilidad de retirarse de la investigación y un análisis de beneficios y riesgos ante su participación. Por otro lado, en relación a los criterios nacionales, se respetó la confidencialidad, ya que las personas firmaron su participación a través del consentimiento informado. De la misma manera toda la información se mantuvo bajo el anonimato respetando su identidad. Este estudio contó con el criterio ético de autonomía, ya que pasó bajo la supervisión del comité de ética de la Universidad César Vallejo. Finalmente, contó con el principio de transparencia ya que todos los resultados obtenidos de los instrumentos fueron analizados tal y como sucedieron y no se cambió ni manipuló información.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Factores sociodemográficos de los usuarios consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota.

	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
<= 18 años	7	4.9
19 – 30 años	72	50.0
31 – 59 años	48	33.3
De 60 a más años	17	11.8
Sexo		
Masculino	24	16.7
Femenino	120	83.3
Tipo seguro		
EsSalud	8	5.6
Sis	136	94.4
Tipo usuario		
Nuevo	48	33.3
Continuador	96	66.7
Nivel estudios		
Analfabeto	2	1.4
Primaria	21	14.6
Secundaria	69	47.9
Superior	52	36.1
Total	144	100.0

Nota. Principales factores sociodemográficos de mayor incidencia en el estudio

Interpretación

Se observa en la tabla 1, en el Centro de Salud Patrona de Chota, que destacaron los rangos del usuario de 19 a 30 años, y los usuarios adolescentes representaron el 4,9%. La mayoría fueron usuarios del sexo femenino (83,3%) y el 16,7% del sexo masculino, casi todos tuvieron el tipo de seguro Sis (94,4%), el 66,7% fueron usuarios continuadores, además, cerca de la mitad de usuarios cuentan con instrucción secundaria (47,9%) y el 1,4% son analfabetos.

Tabla 2

Nivel satisfacción de los usuarios consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	65	45.1
Medio	6	4.2
Alto	73	50.7
Total	144	100.0

Nota. Prevalencia de la satisfacción en la consulta externa de dicho Centro de Salud

Interpretación

En la tabla 2, se muestra el nivel de satisfacción de la consulta externa de los usuarios Centro de Salud Patrona de Chota, donde la satisfacción se encontró en ambos extremos la mitad con una satisfacción alta (50,7%) y el 45,1% con baja satisfacción con la consulta externa.

Tabla 3

Relación de la capacidad de respuesta y los factores sociodemográficos

Factores sociodemográficos	Capacidad de Respuesta				Total N	p.valor
	Bajo		Medio			
	N	%	N	%		
Edad						
<= 18	4	57.1	3	42.9	7	0,109
19 - 30	39	54.2	33	45.8	72	
31 - 59	27	56.3	21	43.8	48	
60+	4	23.5	13	76.5	17	
Sexo						
Masculino	17	70.8	7	29.2	24	0,045
Femenino	57	47.5	63	52.5	120	
Tipo seguro						
EsSalud	8	100.0	0	0.0	8	0,007
Sis	66	48.5	70	51.5	136	
Tipo usuario						
Nuevo	34	70.8	14	29.2	48	0,001
Continuador	40	41.7	56	58.3	96	
Nivel estudios						
Analfabeto	0	0.0	2	100.0	2	0,000
Primaria	6	28.6	15	71.4	21	
Secundaria	29	42.0	40	58.0	69	
Superior	39	75.0	13	25.0	52	
Total	74	51.4	70	48.6	144	

Nota: Grado de asociación entre la dimensión capacidad de respuesta y factores sociodemográficos

Interpretación

En la tabla 3, se muestra los factores sociodemográficos y la capacidad de respuesta en los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota; el cual, la satisfacción de nivel bajo destacó en los usuarios menores de 18 años (57,1%), y de nivel medio destacó en usuarios de 60 a más años (76,5%).

En el sexo masculino mostraron una satisfacción de nivel bajo con la capacidad de respuesta (70,8%) y en el sexo femenino destacó el nivel medio (52,5%). Todos los usuarios de Essalud tuvieron una baja satisfacción con la capacidad de respuesta y el 51,5% de los usuarios del Sis, mostraron una satisfacción de nivel medio con la capacidad de respuesta.

El 70,8% de los usuarios nuevos indicaron que existe una baja capacidad de respuesta y el 58,3% de los usuarios continuadores evaluaron una capacidad de respuesta “media”. Los usuarios con estudios superiores fueron los más insatisfechos con la capacidad de respuesta (75%) y con una satisfacción media mayor los usuarios sin estudios (100%).

Se demostró que la capacidad de respuesta se relacionó con el sexo ($p=0,045$), tipo de seguro ($p=0,007$), tipo de usuario ($p=0,007$), nivel de estudios ($p=0,001$) y no se relacionó con la edad ($p=0,109$).

Tabla 4*Relación de la seguridad y los factores sociodemográficos*

Factores sociodemográficos	Seguridad				Total N	p.valor
	Bajo		Medio			
	N	%	N	%		
Edad						
<= 18	4	57.1	3	42.9	7	
19 - 30	37	51.4	35	48.6	72	0,153
31 - 59	26	54.2	22	45.8	48	
60+	4	23.5	13	76.5	17	
Sexo						
Masculino	17	70.8	7	29.2	24	0,026
Femenino	54	45.0	66	55.0	120	
Tipo seguro						
EsSalud	8	100.0	0	0.0	8	0,003
Sis	63	46.3	73	53.7	136	
Tipo usuario						
Nuevo	34	70.8	14	29.2	48	0,000
Continuador	37	38.5	59	61.5	96	
Nivel estudios						
Analfabeto	0	0.0	2	100.0	2	0,001
Primaria	8	38.1	13	61.9	21	
Secundaria	26	37.7	43	62.3	69	
Superior	37	71.2	15	28.8	52	
Total	71	49.3	73	50.7	144	

*Nota: Correlación de la dimensión seguridad y factores sociodemográficos***Interpretación**

Los usuarios menores de 18 años presentaron baja satisfacción con la seguridad (57,1%) y con una satisfacción media los usuarios que comprenden las edades de 60 a más (76,5%); paralelamente, el sexo masculino han sido los usuarios más insatisfechos con la seguridad (70,8%), también los usuarios de EsSalud (100%), los usuarios nuevos (70,8%) y de educación superior (71,2%). Se estableció relación de la seguridad con el sexo ($p=0,026$), tipo de seguro ($p=0,003$), tipo usuario ($p=0,000$) y grado de instrucción ($p=0,001$), no se estableció relación con la edad ($p=0,153$).

Tabla 5*Relación de los aspectos tangibles y los factores sociodemográficos*

Factores sociodemográficos	Aspectos Tangibles				Total N	p.valor
	Bajo		Medio			
	N	%	N	%		
Edad						
<= 18	4	57.1	3	42.9	7	
19 - 30	44	61.1	28	38.9	72	0,045
31 - 59	24	50.0	24	50.0	48	
60+	4	23.5	13	76.5	17	
Sexo						
Masculino	17	70.8	7	29.2	24	0,072
Femenino	59	49.2	61	50.8	120	
Tipo seguro						
EsSalud	8	100.0	0	0.0	8	0,007
Sis	68	50.0	68	50.0	136	
Tipo usuario						
Nuevo	37	77.1	11	22.9	48	0,000
Continuador	39	40.6	57	59.4	96	
Nivel estudios						
Analfabeto	0	0.0	2	100.0	2	0,000
Primaria	6	28.6	15	71.4	21	
Secundaria	31	44.9	38	55.1	69	
Superior	39	75.0	13	25.0	52	
Total	76	52.8	68	47.2	144	

*Nota: Asociación de la tangibilidad y los factores sociodemográficos***Interpretación**

En la consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota, presentaron mayor insatisfacción con los aspectos tangibles los usuarios de 19 a 30 años (61,1%) y con una satisfacción media los usuarios de 60 a más años (76,5%). Los usuarios del sexo masculino mostraron un porcentaje mayor de satisfacción baja con los aspectos tangibles (70,8%), los usuarios de Essalud (100%), los usuarios nuevos (77,1%) y con grado de instrucción superior.

Se estableció una relación de los aspectos tangibles con la edad ($p=0,045$), tipo de seguro ($p=0,007$), tipo de usuario ($p=0,000$) y nivel de estudios ($p=0,000$), no se estableció relación con el sexo del usuario ($P=0,072$).

Tabla 6*Relación de la fiabilidad y los factores sociodemográficos*

Factores sociodemográficos	Fiabilidad				Total N	p.valor
	Bajo		Medio			
	N	%	N	%		
Edad						
<= 18	4	57.1	3	42.9	7	
19 - 30	43	59.7	29	40.3	72	
31 - 59	25	52.1	23	47.9	48	
60+	6	35.3	11	64.7	17	0,328
Sexo						
Masculino	17	70.8	7	29.2	24	
Femenino	61	50.8	59	49.2	120	0,078
Tipo seguro						
EsSalud	6	75.0	2	25.0	8	
Sis	72	52.9	64	47.1	136	0,289
Tipo usuario						
Nuevo	34	70.8	14	29.2	48	
Continuador	44	45.8	52	54.2	96	0,005
Nivel estudios						
Analfabeto	2	100.0	0	0.0	2	
Primaria	6	28.6	15	71.4	21	
Secundaria	29	42.0	40	58.0	69	
Superior	41	78.8	11	21.2	52	0,000
Total	78	54.2	66	45.8	144	

*Nota. Correlación de la fiabilidad con los factores sociodemográficos***Interpretación**

Los usuarios mostraron un mayor nivel bajo de satisfacción de la fiabilidad, los usuarios de 19 a 30 años (59,7%), en el sexo masculino (70,8%), usuarios de EsSalud (75%), nuevos usuarios (70,8%), usuarios sin estudios (100%).

Se estableció una relación de la fiabilidad con el tipo de usuario ($p=0,005$) y nivel de estudios ($p=0,000$), no se encontró relación con la edad ($p=0,328$), sexo ($p=0,078$), tipo seguro ($p=0,289$).

Tabla 7*Relación de la empatía y los factores sociodemográficos*

Factores sociodemográficos	Empatía				Total N	p.valor
	Bajo N	%	Medio N	%		
Edad						
<= 18	4	57.1	3	42.9	7	0,038
19 - 30	44	61.1	28	38.9	72	
31 - 59	29	60.4	19	39.6	48	
60+	4	23.5	13	76.5	17	
Sexo						
Masculino	17	70.8	7	29.2	24	0,175
Femenino	64	53.3	56	46.7	120	
Tipo seguro						
EsSalud	8	100.0	0	0.0	8	0,010
Sis	73	53.7	63	46.3	136	
Tipo usuario						
Nuevo	37	77.1	11	22.9	48	0,000
Continuador	44	45.8	52	54.2	96	
Nivel estudios						
Analfabeto	0	0.0	2	100.0	2	0,003
Primaria	8	38.1	13	61.9	21	
Secundaria	34	49.3	35	50.7	69	
Superior	39	75.0	13	25.0	52	
Total	81	56.3	63	43.8	144	

*Nota: Incidencia de la dimensión empatía y los factores sociodemográficos***Interpretación**

Los usuarios mostraron baja satisfacción en la dimensión empatía, en los usuarios de 19 a 30 años (59,7%), el sexo masculino (70,8%), usuarios de Essalud (75%), nuevos usuarios (70,8%), usuarios sin estudios (100%).

Se estableció una relación de la empatía con el tipo de usuario ($p=0,000$), nivel de estudios ($p=0,003$), tipo de seguro ($p=0,010$) y edad ($p=0,038$), no se encontró relación con el sexo ($p=0,175$).

Tabla 8*Relación entre los factores sociodemográficos y el nivel satisfacción*

Factores sociodemográficos	Satisfacción						Total N	p. valor
	Bajo		Medio		Alto			
	N	%	N	%	N	%		
Edad								
<= 18	4	57.1	0	0.0	3	42.9	7	0,405
19 - 30	35	48.6	4	5.6	33	45.8	72	
31 - 59	22	45.8	2	4.2	24	50.0	48	
60+	4	23.5	0	0.0	13	76.5	17	
Sexo								
Masculino	15	62.5	2	8.3	7	29.2	24	0,056
Femenino	50	41.7	4	3.3	66	55.0	120	
Tipo seguro								
EsSalud	6	75.0	2	25.0	0	0.0	8	0,001
Sis	59	43.4	4	2.9	73	53.7	136	
Tipo usuario								
Nuevo	32	66.7	2	4.2	14	29.2	48	0,001
Continuador	33	34.4	4	4.2	59	61.5	96	
Nivel estudios								
Analfabeto	0	0.0	0	0.0	2	100.0	2	0,000
Primaria	6	28.6	0	0.0	15	71.4	21	
Secundaria	22	31.9	4	5.8	43	62.3	69	
Superior	37	71.2	2	3.8	13	25.0	52	
Total	65	45.1	6	4.2	73	50.7	144	

*Nota: Determinación entre las variables investigadas***Interpretación**

En esta tabla, se visualiza que los usuarios mostraron una baja satisfacción en el servicio de consulta externa, los pacientes de menor o igual a 18 años (57,1%); el sexo masculino (62,5%), los usuarios de Essalud (75%), los nuevos usuarios (66,7%) y usuarios con educación superior (71,2%).

Se estableció una relación de la satisfacción con el tipo de usuario ($p=0,001$), nivel de estudios ($p=0,000$), tipo de seguro ($p=0,001$); además, no se encontró relación con la edad ($p=0,405$) y el sexo ($p=0,056$).

V. DISCUSIÓN

La satisfacción del paciente es una de las diversas formas de evaluar la calidad del servicio de salud, siendo un indicador eficaz para medir el éxito de los establecimientos de salud. En este contexto, determinar los principales factores que contribuyen a la satisfacción del paciente es crucial para mejorar la calidad en la prestación de la asistencia sanitaria; por ello, los factores sociodemográficos sirven como impulsores principales para la determinación de la satisfacción.

Además, se puede mencionar que la satisfacción del paciente es un indicador importante y de uso común para medir la calidad de la atención médica, la cual, afecta a la prestación oportuna, eficiente y centrada en el paciente de una atención médica de calidad. Por ello, se puede mencionar que la satisfacción del paciente es un indicador indirecto pero muy eficaz para medir el éxito de los médicos y los hospitales.

Ante lo mencionado anteriormente, la discusión del presente estudio inicia con el análisis del objetivo general, que está referido a establecer la relación entre los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción en los usuarios de consulta externa el Centro de Salud Patrona de Chota, el cual, en la tabla 8, se visualiza que los factores sociodemográficos que están relacionados directamente con la satisfacción son el tipo de usuario ($p=0,0001$), el nivel de estudios ($p=0,000$), el tipo de seguro ($p=0.001$). Por otro lado, los que no se relacionaron con la satisfacción fueron la edad y el sexo.

Estos resultados concuerdan con lo que menciona Mesala y Paul (2018) quienes concluyeron en su estudio realizado en India, que la edad no se relaciona con la satisfacción. De igual manera, Vargas (2017) también indica que los factores sociodemográficos intervienen en el nivel de satisfacción.

Sin embargo, estos resultados discrepan con Paudel et al. (2021) quien señala en su estudio realizado en Nepal, que los factores sociodemográficos como la edad y el género son los que presentan mayor significancia de asociación con la satisfacción. Asimismo, discrepan con lo que menciona Alegría y Camacho (2018) quienes, en su estudio realizado en el Callao, han indicado que el sexo es una variable que se relaciona más con el grado de satisfacción.

Adicionalmente, estos hallazgos se relacionan con Builders (2015) quien menciona que la satisfacción se ha transformado en uno de los primordiales objetivos de muchos proveedores de atención médica. La razón es simple: el nivel de satisfacción del paciente está directamente relacionado con las métricas de éxito clave para los hospitales, los proveedores de atención médica individuales y las condiciones demográficas de cada paciente. La satisfacción de los usuarios afecta los resultados clínicos, las retenciones y las reclamaciones de reembolso.

Por lo tanto, se puede mencionar que, ante los resultados obtenidos, los factores sociodemográficos juegan un papel muy importante en el Centro de Salud Patrona de Chota, debido a que, son elementos muy indispensables y determinantes para la satisfacción de los usuarios pacientes; quienes son, los que perciben y reciben las atenciones médicas y están en la interacción entre médico-paciente.

Pasando a otro contexto, ahora se presentan los resultados del primer objetivo específico, relacionado a identificar los factores sociodemográficos en los usuarios pacientes que se atienden en este Centro de Salud de la Provincia de Chota, la cual, en la tabla 1, con respecto a la edad que más predominó fue de los 19 a 30 años con un 50%; seguido del sexo femenino quien presentó una mayor prevalencia siendo del 83.3%. Además, el tipo de seguro que predominó fue el Sistema Integral de Salud (SIS) con el 94.4%; con respecto al tipo de usuario, el que más sobresalió en el estudio fue el continuador con el 66.7% y finalmente el factor sociodemográfico referido al nivel de estudio prevaleció el secundario con el 47.9%.

Estos resultados concuerdan con lo que menciona Palomino (2020) quien en su estudio realizado en un hospital de Virú, el género que más prevaleció fue el femenino con el 58.5%, el 44% comprenden entre las edades de 18 a 29 años. También el 79.6% presenta seguro SIS. En esa misma instancia, Manrique y Meza (2018) en su estudio realizado en la ciudad de Huancayo, han indicado que las edades que prevalecieron fueron entre los 18-30 años con el 48.8%, además, predominó el sexo femenino (53%).

Sumado a ello, Sánchez (2019), también comparte este enfoque con los anteriores autores, debido a que, la edad, ha tenido mayor incidencia con el 50% de los 18 a 28 años; el 90.8% prevaleció el género femenino, y el 37% tiene un nivel educativo de secundaria, 89% está bajo el seguro del SIS y el 88% son continuadores.

No obstante, estos resultados encontrados discrepan con Camacho (2018), quien realizó un estudio en la ciudad de Trujillo, el cual determinó que predominó la edad de 30-59 años con el 57%; en cuanto al sexo prevaleció el masculino con el 59% y el nivel educativo superior prevaleció con el 55%.

Paralelamente a lo mencionado, estos hallazgos coinciden con el enfoque de la Torres y Rachumí (2018) quienes señalan que los factores sociodemográficas son ciertas cualidades como tasa de natalidad, sexo, trabajo, estado civil, edad y la extensión de la familia, por lo tanto, estas características son específicas de cada persona, que pueden ser determinantes cada cualquier situación o tema.

Como se puede observar, en el Centro de Salud la Patrona de Chota, la gran mayoría de los usuarios que acuden a la consulta externa son mujeres y con un nivel de educación secundario, el cual, estos factores son esenciales para establecer las características sociodemográficas y así buscar mejoras que contribuyan a una atención de calidad apropiada y oportuna.

Por otro lado, en relación al segundo objetivo específico, que es analizar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa del Centro de Salud en estudio, por ello, en la tabla 2, el 50.7% de los sujetos informantes han señalado que el nivel de satisfacción al alto con un 50.7%, seguido del nivel bajo con el 45.1% y solo el 4.2% señala que el nivel es medio. Estos resultados coinciden con lo que refiere Sánchez (2019) quien en su estudio desarrollado en consulta externa en la ciudad de Cajamarca, señala que el 93% de los pacientes indican estar satisfechos. Asimismo, Manrique y Meza (2018) también concluyeron que los usuarios pacientes tiene un nivel de satisfacción alto siendo del 81.2%.

Además, Paudel et al. (2021) también señala que su estudio realizado en un hospital público terciario en Nepal, alrededor del 69% de los pacientes muestran su satisfacción con la atención. Pese a ello, Palomino (2020), discrepa con lo que mencionan los anteriores autores, debido a que, en su estudio prevaleció el nivel bajo de satisfacción siendo del 70% en un hospital de Virú. De igual manera, Adhikary et al. (2018) también comparte esta misma posición, ya que, en su estudio realizado en Bangladesh, determinó que una parte significativa de los pacientes no está satisfecha con la atención recibida.

Ante lo mencionado, en el Centro de Salud Patrona de Chota, existe un nivel muy adecuado de satisfacción en los usuarios, donde la experiencia del paciente abarca la gama de interacciones que los pacientes tienen con el sistema de atención médica, incluida la atención que reciben de los planes de salud y de los médicos, enfermeras y personal en hospitales, consultorios médicos y otras instalaciones de atención médica.

Finalmente se tiene al último objetivo específico, que se basa en determinar la relación de las dimensiones de la satisfacción con los factores sociodemográficos de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota, 2021. Por ello, en la tabla 3, con respecto a la capacidad de respuesta, se relacionó con el sexo ($p=0,045$), tipo de seguro ($p=0,007$), tipo de usuario ($p=0,007$), nivel de estudios ($p=0,001$) y no se relacionó con la edad ($p=0,109$).

Asimismo, en la tabla 4, se estableció una relación de la seguridad con el sexo ($p=0,026$), tipo de seguro ($p=0,003$), tipo usuario ($p=0,000$) y grado de instrucción ($p=0,001$), no se estableció relación con la edad ($p=0,153$). Adicionalmente, en la tabla 6 respecto a la dimensión fiabilidad se relacionó con el tipo de usuario ($p=0,005$) y nivel de estudios ($p=0,000$), no se encontró relación con la edad ($p=0,328$), sexo ($p=0,078$), tipo seguro ($p=0,289$).

En esa misma línea, en la tabla 7, se estableció una relación de la empatía con el tipo de usuario ($p=0,000$), nivel de estudios ($p=0,003$), tipo de seguro ($p=0,010$) y edad ($p=0,038$), no se encontró relación con el sexo ($p=0,175$). Estos hallazgos concuerdan con lo que menciona Huaccha (2018) quien realizó un estudio en Cajamarca, la cual, determinaron que los factores demográficos como

la procedencia, el nivel de instrucción y la edad presentan una asociación positiva con seguridad, aspectos tangibles y la capacidad de fiabilidad. Asimismo, con Baltaci et al. (2017) quien en su estudio realizado en Turquía, ha determinado que hubo una mayor prevalencia hacia la satisfacción en pacientes con nivel educativo universitario. Sin embargo discrepan con lo que menciona Meesala y Paul (2018), quienes refieren que la edad, no influyen en la satisfacción.

Estos hallazgos coinciden con el punto teórico que determina Prakash (2016) quien señala que la satisfacción del paciente es vista como una categoría e indicador indispensable y de utilización común para evaluar la calidad de la atención médica; ante el cual, la satisfacción de los pacientes interviene en los resultados clínicos e intercede la prestación eficiente, centrada y oportuna en los pacientes de una atención médica de calidad. Por ello, es un indicador indirecto pero muy eficaz para evaluar el éxito de los establecimientos hospitalarios y personal médico.

Para concluir con la discusión, se puede mencionar que los factores sociodemográficos son componentes claves que determinan la satisfacción de los pacientes; por ello, el Centro de Salud Patrona de Chota, debe realizar constantes mejoras que ayuden a brindar una atención oportuna centrada en el grupo con mayor incidencia sociodemográfica, con el único propósito de mejorar la calidad de vida de cada una de las personas.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En el Centro de Salud Patrona de Chota, se estableció una relación de la satisfacción con los siguientes factores sociodemográficos: tipo de usuario ($p=0,001$), nivel de estudios ($p=0,000$) y tipo de seguro ($p=0,001$).

Segunda: En el Centro de Salud Patrona de Chota, los factores sociodemográficos con mayor incidencia fueron: edad (19-30 años), sexo (femenino), tipo de seguro (SIS), tipo de usuario (continuidad) y el nivel de estudios que más prevaleció fue el secundario.

Tercera: En dicho centro de salud y en el servicio donde se realizó el estudio, el nivel de satisfacción es alto, debido a que la atención brindada tiene una gran capacidad resolutoria y de respuesta, es oportuna, eficaz, segura y equitativa.

Cuarta: La capacidad de respuesta se relacionó con el sexo ($p=0,045$), tipo de seguro ($p=0,007$), tipo de usuario ($p=0,007$), nivel de estudios ($p=0,001$). Asimismo, la dimensión seguridad se relacionó con el sexo ($p=0,026$), tipo de seguro ($p=0,003$), tipo usuario ($p=0,000$) y grado de instrucción ($p=0,001$). Por otro lado, con respecto a los elementos tangibles, se relacionó con la edad, tipo de seguro, tipo de usuario y nivel de estudios. Además, la fiabilidad se asoció con el tipo de usuario ($p=0,005$) y nivel de estudios ($p=0,000$). Finalmente, la empatía se relacionó con los siguientes factores sociodemográficos: el tipo de usuario ($p=0,000$), nivel de estudios ($p=0,003$), tipo de seguro ($p=0,010$) y edad ($p=0,038$).

VII. RECOMEDACIONES

Primera: Al jefe del Centro de Salud, hacer uso de los datos obtenidos en la investigación, con la finalidad de buscar mejoras en los usuarios donde se encuentra una menor satisfacción y en los pacientes cuyos factores sociodemográficos han tenido una mayor incidencia, fomentar y promover planes que involucren mejorar la calidad de atención, para que la siguiente cita en consulta externa, sea la más oportuna e inmediata para incrementar su nivel de satisfacción.

Segunda: A la Unidad Ejecutora de Salud de esta provincia, implementar la totalidad de los presupuestos con la finalidad de mejorar la infraestructura de los establecimientos del primer nivel de atención, adquirir equipos modernos y contratar a personal capacitado que brinde una atención personalizada para los pacientes que se atienden en este Centro de Salud.

Tercera: Al jefe de la Diresa-Cajamarca, realizar periódicamente evaluaciones que permitan visualizar el nivel de satisfacción del usuario paciente en los establecimiento del primer nivel de atención, en todas los distritos de la provincia, con la finalidad de asegurar una atención personalizada y brindar un mejor trato humanizado.

Cuarta: Al jefe del Centro de Salud promover políticas para mejorar la comunicación asertiva, las relaciones interpersonales, la empatía y el respeto a los usuarios pacientes en todas las áreas del Establecimiento; con el propósito de fomentar ambientes que brinden armonía, comodidad y confianza para seguir mejorando la satisfacción en los usuarios externos.

Referencias

- Adhikary, G., Shawon, S., Ali, M., Shamsuzzaman, M., Ahmed, S., Shackelford, K., Woldeab, A., Alam, N., Lim, S., Levine, A., Gakidou, E., y Uddin, J. (2018). Factors influencing patients' satisfaction at different levels of health facilities in Bangladesh: Results from patient exit interviews. [Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en diferentes niveles de los establecimientos de salud en Bangladesh: resultados de las entrevistas de salida de los pacientes] *PloS One*, 13(5), e0196643. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0196643>
- Alegría, C., y Camacho, E. (2018). Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en pacientes adultos que acuden al servicio. *Universidad Nacional de Callao*. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3639>
- Asnawi, A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., y Karim, F. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. [La influencia de la imagen del hospital y la calidad del servicio en la satisfacción y la lealtad de los pacientes]. *Management Science Letters*, 9(6), 911-920.
- Bacci, L. (2010). *Introducción a la demografía*. Donna.feconditñ.
- Baltaci, D., Eroz, R., Ankaralı, H., Erdem, Ö., Celer, A., y Korkut, Y. (2017). Association between Patients' Sociodemographic Characteristics and their Satisfaction with Primary Health Care Services in Turkey. [Asociación entre las características sociodemográficas de los pacientes y su satisfacción con los servicios de atención primaria de salud en Turquía]. *Kuwait Medical Journal*, 45, 291-299.
- Becerra, B., y Condori, A. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 658-663. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
- Bronya, L. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. [Análisis de conceptos en el contexto sanitario]. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790-796. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>

- Brown, A., Kitchell, M., O'Neill, T., Locklear, J., Vosler, A., Kubek, D., y Dale, L. (2013). Identifying meaning and perceived level of satisfaction within the context of work. [Identificar el significado y el nivel de satisfacción percibido en el contexto del trabajo]. *Work*, 16(3), 219-226.
- Builders, P. (2015). *Patient Satisfaction – Why It Matters and How to Improve It*. [Satisfacción del paciente: por qué es importante y cómo mejorarla]. Healthcare Marketing Agency. <https://www.practicebuilders.com/blog/patient-satisfaction-why-it-matters-and-how-to-improve-it/>
- Burgener, A. (2020). Enhancing Communication to Improve Patient Safety and to Increase Patient Satisfaction. [Mejorar la comunicación para mejorar la seguridad del paciente y aumentar la satisfacción del paciente]. *The Health Care Manager*, 39(3), 128–132. <https://doi.org/10.1097/HCM.0000000000000298>
- Cabello, E., y Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95.
- Calderón, M. (2018). *Satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermo en el servicio de medicina del Hospital General de Jaén Cajamarca 2016* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2096>
- Camacho, L. (2018). *Factores determinantes de la satisfacción del paciente hospitalario del servicio de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2018* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32886>
- Cui, C., Zuo, X., Wang, Y., Song, H., Shi, J., y Meng, K. (2020). A comparative study of patients' satisfaction with different levels of hospitals in Beijing: why do patients prefer high-level hospitals? [Un estudio comparativo de la satisfacción de los pacientes con diferentes niveles de hospitales en Beijing: ¿por qué los pacientes prefieren hospitales de alto nivel?] *BMC Health Services Research*, 20(1), 643. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05507-9>
- Djordjevic, I., y Vasiljevic, D. (2019). *The effect of sociodemographic factors on the patient satisfaction with health care system*. [El efecto de los factores

- sociodemográficos sobre la satisfacción del paciente con el sistema de salud]. <https://doi.org/10.1515/SJECR-2017-0042>
- Escobar, A., Ramos, M., López, B., Indacochea, B., Quimis, A., y Ponce, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Área de Innovación y Desarrollo. <https://doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
- Febres, R., y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández, S., Montoya, Y., y Viguri, R. (2011). Sobrepeso y obesidad en menores de 20 años de edad en México. *Boletín médico del Hospital Infantil de México*, 68(1), 79-81.
- Garayar, S. (2018). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en Atención del Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Huanca Sancos – 2018. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29813>
- Han, K., Park, E., Kim, J., Kim, S., y Park, S. (2015). Is marital status associated with quality of life? [¿El estado civil está asociado con la calidad de vida?]. *Health and quality of life outcomes*, 12, 109. <https://doi.org/10.1186/s12955-014-0109-0>
- Heath, S. (2017, 11 de julio). *What is Different Between Patient Experience, Satisfaction?* [¿Cuál es la diferencia entre la experiencia del paciente y la satisfacción?] PatientEngagementHIT. <https://patientengagementhit.com/news/what-is-different-between-patient-experience-satisfaction>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., y Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hoffman, D. (2002). *Quality concept*. [Concepto de calidad] Geo Group.
- Huaccha, F. (2018). *Factores sociodemográficos relacionadas con la satisfacción de la usuaria de control pre natal del Consultorio de obstetricia, Centro de Salud Magna Vallejo, Cajamarca -2018*.

- Huisa, M., y Ramírez, P. (2017). *Características sociodemográficas y satisfacción de padres en la atención de enfermería Consultorio de CRED-Centro de Salud Ampliación Paucarpata* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4498/Enhulomo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hussain, A., Sial, M., Usman, S., Hwang, J., Jiang, Y., y Shafiq, A. (2019). What Factors Affect Patient Satisfaction in Public Sector Hospitals: Evidence from an Emerging Economy. [Qué factores afectan la satisfacción del paciente en los hospitales del sector público: evidencia de una economía emergente] *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(6), 994. <https://doi.org/10.3390/ijerph16060994>
- Maciel, N., Conti, M., Simeão, S., Genebra, C., Casique, J., y Vitta, A. (2018). Sociodemographic factors, level of physical activity and health-related quality of life in adults from the north-east of São Paulo, Brazil: a cross-sectional population study. [Factores sociodemográficos, nivel de actividad física y calidad de vida relacionada con la salud en adultos del noreste de São Paulo, Brasil: un estudio poblacional transversal]. *BMJ Open*, 8(1), e017804. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-017804>
- Manrique, J., y Meza, S. (2018). *Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al laboratorio clínico Precisión de Huancayo - 2018*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26534>
- Meesala, A., y Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. [Calidad de servicio, satisfacción y fidelización del consumidor en los hospitales: pensando en el futuro] *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Meng, R., Li, J., Zhang, Y., Yu, Y., Luo, Y., Liu, X., Zhao, Y., Hao, Y., Hu, Y., y Yu, C. (2018). Evaluation of Patient and Medical Staff Satisfaction regarding Healthcare Services in Wuhan Public Hospitals. [Evaluación de la satisfacción del paciente y del personal médico con respecto a los servicios de salud en los hospitales públicos de Wuhan]. *International*

- Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(4).
<https://doi.org/10.3390/ijerph15040769>
- Mhasnah, A., Salleh, F., Afthanorhan, A., y Ghazali, P. (2018). The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. [La relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción del cliente en el sector sanitario de Jordania]. *Management Science Letters*, 8(12), 1413-1420.
- Milian, J., Águila, J., Ojeda, Y., Quesada, N., Pérez, S., y Torriente, D. (2020). Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. *Medicentro Electrónica*, 24(3), 630-642.
- Nolasco, A. (2018). *Factores sociodemográficos y calidad de atención del Servicio de Consultorio Obstétrico en gestantes. Centro de Salud de San Juan Bautista-Ayacucho 2017* [Tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo.
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *La salud sexual y su relación con la salud reproductiva: un enfoque operativo*.
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/274656/9789243512884-spa.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Cuando el paciente es el experto: medición de la experiencia del paciente y su satisfacción con la atención sanitaria*. WHO. <http://www.who.int/bulletin/volumes/97/8/18-225201-ab/es/>
- Organización Panamericana de la Salud. (2017). *Hospitales Seguros*.
<https://www.paho.org/es/emergencias-salud/hospitales-seguros>
- Palomino, D. (2020). *Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año, 2019*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44543/Palomino_FDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Panca, M. (2018). *Factores sociodemográficos que influyen en el desarrollo psicomotor de lactantes de 1 a 6 meses de edad establecimiento de salud I-3*. Universidad Nacional del Altiplano.

- http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7633/Pancca_Hu_mpi_Maritz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paredes, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de una zona rural peruana*. 9(1). <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>
- Paudel, N., Adhikari, M., Mishra, S., Shrestha, A., y Upadhyaya, D. (2021). Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. [La satisfacción del paciente y sus correlaciones sociodemográficas en un hospital público terciario en Nepal: un estudio transversal]. *BMC Health Services Research*, 21(1), 135. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06155-3>
- Prakash, B. (2016). Patient Satisfaction. [Satisfacción del paciente]. *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*, 3(3), 151-155. <https://doi.org/10.4103/0974-2077.74491>
- Robards, J., Evandrou, M., Falkingham, J., y Vlachantoni, A. (2012). Marital status, health and mortality. [Estado civil, salud y mortalidad]. *Maturitas*, 73, 295–299. <https://doi.org/10.1016/j.maturitas.2012.08.007>
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Sánchez, M. (2019). *Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de salud Pachacutec, Cajamarca 2017*. Tesis de posgrado. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Suárez, L., Rodríguez, S., y Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1002-1010.
- Torres, L., y Racchumí, C. (2018). Factores Sociodemográficos y su Influencia en el Rendimiento Académico de los Becarios de Beca 18 del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - La Libertad 2017. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/38129>
- Vargas, E. (2017). *Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del Cmi Santa Anita* Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/22251/Vargas_WEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Williams, B. (1994). Patient satisfaction: a valid concept? [Satisfacción del paciente: ¿un concepto válido?]. *Social Science & Medicine* (1982), 38(4), 509-516. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(94\)90247-x](https://doi.org/10.1016/0277-9536(94)90247-x)
- World Health Organization. (2019). *When the patient is the expert: measuring patient experience and satisfaction with care*. [Cuando el paciente es el experto: midiendo la experiencia del paciente y la satisfacción con la atención] WHO. <https://doi.org/10.2471/BLT.18.225201>
- Yoshida, S., Matsushima, M., Wakabayashi, H., Mutai, R., Murayama, S., Hayashi, T., Ichikawa, H., Nakano, Y., Watanabe, T., y Fujinuma, Y. (2017). Validity and reliability of the Patient Centred Assessment Method for patient complexity and relationship with hospital length of stay: a prospective cohort study. [Validez y fiabilidad del método de evaluación centrado en el paciente para la complejidad del paciente y la relación con la duración de la estancia hospitalaria: un estudio de cohorte prospectivo] *BMJ Open*, 7(5), e016175. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-016175>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Título	Problema	Justificación	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño de investigación	Variables	Escala	Población
Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Consulta Externa del C.S Patrona de Chota, 2021.	¿Cuál es la relación que existe entre los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa del C.S Patrona de Chota, 2021?	Es importante porque determina la relación entre los factores sociodemográficos asociados al nivel de satisfacción que percibe el usuario paciente en relación a los factores que establecen la atención del servicio y el apropiado	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa del C.S Patrona de Chota, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos:</p>	Ha: Existe relación entre los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa del C.S Patrona de Chota, 2021 y la Ho: No existe relación entre los factores sociodemográficos y el	Sampieri (2018) será básica porque tiene como objetivo lograr una mejor comprensión de un fenómeno, tema o ley básica de la naturaleza. Además, se centraliza especialmente en los avances del conocimiento en lugar de la	<p>Factores sociodemográficos.</p> <p>Dimensión 1: Edad.</p> <p>Dimensión 2: Sexo</p> <p>Dimensión 3: Tipo de usuario</p> <p>Dimensión 4: Nivel de estudios</p> <p>Dimensión 5: Estado civil</p>	Nominal	<p>Con relación a la población, la investigación estará conformada por 232 pacientes.</p> <p>Muestra</p> <p>Aplicando la fórmula para poblaciones finitas la muestra corresponde a 144</p>

		<p>diagnóstico de la consulta externa.</p>	<p>1. Identificar los factores sociodemográficos de los usuarios del servicio de consulta externa del C.S Patrona de Chota, 2021.</p> <p>2. Analizar el nivel satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa del C.S Patrona de Chota, 2021.</p> <p>3. Determinar la relación de las dimensiones del nivel de</p>	<p>nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa del C.S Patrona de Chota, 2021.</p>	<p>resolución de estos.</p> <p>En cuanto al diseño de la investigación, será no experimental porque no implica la manipulación de control o variable independiente. El investigador mide las variables como ocurren naturalmente.</p>	<p>Nivel de satisfacción</p> <p>Dimensión 1: Percepciones</p> <p>Dimensión 2: Expectativas</p>	<p>pacientes que serán los sujetos informantes del estudio.</p> <p>Técnica: Análisis documental y encuesta.</p> <p>Instrumentos: Ficha de recolección de datos y cuestionario o Servqual, respectivamente.</p>
--	--	--	--	---	---	---	--

			satisfacción fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles con los factores sociodemográ ficos de los usuarios del servicio de consulta externa del C.S Patrona de Chota.					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

Anexo 2 Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
V1: Factores sociodemográficos	Es aquel componente que afecta o beneficia algún proceso de un fenómeno, conduciendo a un resultado y que genera una consecuencia positiva o negativa. (Nolasco, 2018)	Las variables sociodemográficas incluyen, por ejemplo, edad, sexo, educación, origen migratorio y etnia, afiliación religiosa, estado civil, hogar, empleo e ingresos.	Edad	Intervalo abierto	Razón	Ficha de recolección de datos
			Sexo	Masculino	Nominal	
				Femenino	Nominal	
			Tipo de usuario	Nuevo	Ordinal	
				Continuador		
			Nivel de estudios	Analfabeto	Ordinal	
				Primaria		
				Secundaria		
				Superior		
			Estado civil	Soltero	Ordinal	
Casado						
Divorciado						
Viudo						
Conviviente						
V2: Nivel de satisfacción	Se trata de si se cumplieron las expectativas del paciente sobre un encuentro de salud que les	Se trata sobre una medida para saber el grado de satisfacción de los pacientes en relación con la	Expectativas	Fiabilidad	Ordinal	Servqual
				Capacidad de respuesta		
				Seguridad		
				Empatía		
				Tangibilidad		
				Fiabilidad		

	brindan el personal médico.(Brown et al., 2013)	atención médica que ha recibido.	Percepciones	Capacidad de respuesta	Ordinal	
				Seguridad		
				Empatía		
				Tangibilidad		

Anexo 3 Instrumentos de recolección de datos

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. INSTRUCCIONES:

Estimados participantes, en la siguiente ficha de recolección de datos, tiene como finalidad conocer los factores sociodemográficos de cada uno de ustedes. Por ello, le solicitamos su colaboración para el presente estudio marcando y completando cada ítem que se les plantee.

II. FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS

1. Edad:
2. Sexo: Masculino () Femenino ()
3. Tipo de seguro por el cual se atiende:
 EsSalud ()
 Sis ()
 Soat: ()
 Otro: ()
 Ninguno ()
4. Tipo de usuario:
 Nuevo: ()
 Continuador: ()
5. Nivel de estudios:
 Analfabeto ()
 Primaria ()
 Secundaria ()
 Superior ()

ENCUESTASERQUAL PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN

Cuestionario Servqual : Instrumento validado por Cabello y Chirinos (2012), en el servicio de consulta externa.

	Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, DEL C.S PATRONA DE CHOTA, 2021	
Establecimiento de Salud:	
Fecha:	Hora de Inicio:
	Hora Final:
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción que ha percibido en el servicio de Consulta externa en el Centro de Salud en estudio. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>	

EXPECTATIVAS								
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <u>IMPORTANCIA</u> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>								
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de consulta externa.							
02	E Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.							
03	E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E Que la atención en el módulo admisión sea rápida							
07	E Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							

09	E	Que la atención en farmacia sea rápida								
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad								
11	E	Que el médico tratante le realice un examen físico que sea completo y minucioso, por el problema de salud que presenta.								
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud								
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza								
14	E	Que el personal servicio de consulta externa lo trate con amabilidad, respeto y paciencia								
15	E	Que el médico que la atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud								
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención								
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos								
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán								
19	E	Que los carteles, letreros y flechas servicio de consulta externa sean adecuados para orientar a las pacientes								
20	E	Que el servicio de consulta externa cuente con personal para informar y orientar a las pacientes y acompañantes								
21	E	Que el consultorio cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención								
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.								

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de consulta externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
----	-----------	---	---	---	---	---	---	---

01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en servicio de consulta-externa?																		
02	P	¿El médico la atendió en el horario programado?																		
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?																		
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?																		
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?																		
06	P	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?																		
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?																		
08	P	¿La atención para tomarse ecografías fue rápida?																		
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?																		
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?																		
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendida?																		
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?																		
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?																		
14	P	¿El personal de servicio de consulta externa lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?																		
15	P	¿El médico que la atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?																		
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?																		
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?																		
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?																		

19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Anexo 4 Validaciones

Validación 1



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): TARRILLO LEIVA WILHER

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo, en la sede Cajamarca, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

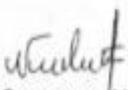
El título nombre del proyecto de investigación es: Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Consulta Externa del C.S Patrona de Chota, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

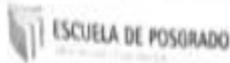
- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma 
Nuñez Carranza, Noelia
DNI:44448450

Validación 2



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): VASQUEZ CIEZA MIGUEL.....

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo, en la sede Cajamarca, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

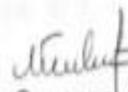
El título nombre del proyecto de investigación es: Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Consulta Externa del C.S Patrona de Chota, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma 
Nuñez Carranza, Noelia
DNI:44448450

Validación 3



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): JULY HABEL GUEVARA CARRANZA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo, en la sede Cajamarca, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Consulta Externa del C.S Patrona de Chota, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma 
Nuñez Carranza, Noelia
DNI:44448450

Validación 4



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): MARIA HAYDEE BUSTAMANTE FERNANDEZ.....

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Consulta Externa del C.S Patrona de Chota, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

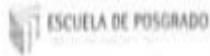
- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma 
Nuñez Carranza, Noelia
DNI.44448450

Validación 5



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): JUAN CARLOS DELGADO ROJAS

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

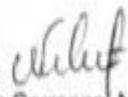
El título nombre del proyecto de investigación es: Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Consulta Externa del C.S Patrona de Chota, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma 
Nuñez Carranza, Noelia
DNI:44448450

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Edad							
	Intervalo abierto	X		X		X		
	Sexo							
1	Masculino	X		X		X		
2	Femenino	X		X		X		
	Estado civil							
1	Soltero	X		X		X		
2	Casado	X		X		X		
3	Divorciado	X		X		X		
4	Viuvo	X		X		X		
5	Conviviente	X		X		X		
	Grado de instrucción							
1	Analfabeta	X		X		X		
2	Primaria	X		X		X		
3	Secundaria	X		X		X		
4	Superior	X		X		X		
	Tipo de seguro							
1	Estatal	X		X		X		
2	Sin	X		X		X		
3	Soat	X		X		X		
4	Otro	X		X		X		
5	Ninguno	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

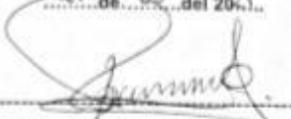
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: JUAN CARLOS DEIGADO ROSAS

DNI: 42.270.962 N° colegio profesional: 47839

Especialidad del validador: MAESTRO EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

21 de 05 del 2011

 Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Tabla de los jueces validadores

JUECES	NOMBRES
J1	Mg. Wilmer Tarrillo Leiva
J2	Mg. Vásquez Cieza Miguel
J3	Mg. Guevara Carranza July Mabel
J4	Mg. Bustamante Fernández María Haydee
J5	Mg. Delgado Rojas Juan Carlos

Anexo 6. Autorización para el desarrollo de la tesis

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chota ,08 de junio del 2021

OFICIO N° 001-2021
SRA:
LIC.NOELIA NUÑEZ CARRANZA
ASUNTO: SE AUTORIZA ACCEDER A INFORMACION PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS
REF. SOLICITUD

De mi especial consideración

Mediante el presente, me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente, y a la vez hacer de su conocimiento que, en atención a la referencia, a partir de la fecha se le autoriza el permiso para realizar las respectivas encuestas a los usuarios del servicio de Consulta Externa del Centro de Salud Patrona de Chota, teniendo en cuenta que dicha actividad no generará ningún gasto para la institución y no interferirá en desarrollo normal de las actividades del personal del Centro de Salud. Del mismo modo es imprescindible mantener la confidencialidad, garantizando que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona.

Con el fin de proyectar mejoras para la institución, ya que los resultados obtenidos serán utilizados para la implementación de proyectos de mejora, se le otorga el permiso correspondiente para realizar proyecto de tesis titulado : "Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en usuarios del servicio de Consulta Externa del Centro de Salud Patrona de Chota 2021", solicitándole que al término del desarrollo y elaboración del trabajo de investigación, deberá alcanzar un ejemplar para esta institución y así quedará como evidencia del trabajo realizado, por lo cual solicita dicha autorización.

Sin otro particular, me despido de Ud. reiterándole las muestras de mi especial consideración.

Atentamente



Anexo 7. Consentimiento informado

Consentimiento informado

La presente investigación es conducida por **Noelia Núñez Carranza**, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar la **relación entre los factores sociodemográficos y nivel de satisfacción** del usuario del servicio de Consulta Externa del Centro de Salud Patrona de Chota 2021.

Si Ud. accede a participar de este estudio se le pedirá responder el cuestionario de **Satisfacción del usuario externo**, el cual tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente **voluntaria y la información que se recoja será estrictamente confidencial** siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar al teléfono 979554418 o al correo mavett_1200@hotmail.com.

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Noelia Núñez Carranza

Firma del autor

Yo acepto haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Nombre: _____