



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Factores sociodemográficos y satisfacción del usuario de un
establecimiento de salud en Junín, 2022

AUTORA:

De La Cruz Garcia, Mercedes (orcid.org/0000-0001-7442-0129)

ASESORA:

Dra. Diaz Rodriguez, Nancy del Rosario (orcid.org/0000-0001-8551-5238)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres Leonardo y Clarisa que siempre me impulsaron a avanzar en mi vida profesional, a mi esposo y a mis hijos Héctor, Diego y Álvaro por ser mi motor para lograr el objetivo.

La autora

Agradecimiento

A la Jefatura del Puesto de Salud de Ahuac, al personal de salud en pleno y a los usuarios por su colaboración en la aplicación del cuestionario.

La autora

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	
Correlación entre factores sociodemográficos y satisfacción del usuario de un establecimiento de Salud en Junín 2022.	21
Tabla 2	
Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del usuario.	22
Tabla 3	
Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción del usuario	23
Tabla 4	
Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión seguridad de la variable satisfacción del usuario	24
Tabla 5	
Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario	25
Tabla 6	
Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión aspecto tangibles de la variable satisfacción del usuario	26
Tabla 7	
Interpretación del coeficiente de correlación	27

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la existencia de relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022. El estudio fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo y de diseño correlacional, con una muestra de 110 usuarios, se empleó la encuesta como técnica y como instrumento los cuestionarios sobre factores sociodemográficos y de satisfacción del usuario externo. El resultado determinó que los factores socio-demográficos favorables fueron la edad, ocupación, el estado civil, el número de hijos, aseguramiento, tipo de vivienda e ingreso salarial y los desfavorables fueron el grado de instrucción y el lugar de procedencia, por consecuencia los factores sociodemográficos son considerados favorables en un 72,7% y el 48,2% de los usuarios considera aceptable la satisfacción con los servicios de los consultorios externos. Y como conclusión: se encontró que existe correlación directa baja y significativa entre los factores socio-demográficos y la satisfacción de los pacientes que asisten al establecimiento de salud en Junín, 2022 (Rho de Spearman = 0,379, p-valor 0,000 < 0,05).

Palabras claves: Factor demográfico y satisfacción del cliente.

Abstract

The objective of this research was to determine the existence of a relationship between sociodemographic factors and user satisfaction in a health facility in Junín, 2022. The study was basic, with a quantitative approach and a correlational design, with a sample of 110 users, the survey was used as a technique and the questionnaires on sociodemographic factors and external user satisfaction as an instrument. The result determined that the favorable socio-demographic factors were age, occupation, marital status, number of children, insurance, type of housing and salary income and the unfavorable ones were the level of education and the place of origin, consequently the sociodemographic factors are considered favorable by 72.7% and 48.2% of users consider satisfaction with the services of outpatient clinics to be acceptable. And as a conclusion: it was found that there is a low and significant direct correlation between socio-demographic factors and the satisfaction of patients attending the health facility in Junín, 2022 (Spearman's Rho = 0.379, p-value $0.000 < 0.05$).

Keywords: Demographic factor and customer satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El sentido de bienestar de los pacientes de los programas de salud, no solo radica en que el personal de salud de manera general, brinde una atención que logre aliviar, curar y controlar las dolencias de los usuarios, también debe insertar la calidad del servicio brindado (Dávila et al., 2018). A nivel internacional, Vásquez-Cruz, et al., (2018). Estudian la satisfacción del usuario y su importancia para determinar la satisfacción que percibe el usuario en las prestaciones de salud en centros del primer nivel de atención, encontrando que hay diferencias en los usuarios en la atención percibida en relación al mayor grado de estudios alcanzado.

A nivel Nacional, es imprescindible señalar que la satisfacción del usuario no es más que la complacencia percibida con la atención establecida por la Organización Mundial de la Salud - OMS, siendo el criterio de los usuarios sobre la atención el indicador de apreciación que valore el servicio (Ministerio de Salud - Perú, 2012). En la realidad actual, se puede observar, oír y percibir el descontento de la población usuaria con diferentes servicios de atención al público, y en varios de los niveles que brindan atención, desde la base, que es el nivel de primario de atención, hasta los más altos niveles de complicaciones por falta de servicios, de profesionales, y por falta de establecimientos de salud equipados que cubran sus expectativas de acuerdo a su realidad sociodemográfica, no librándose de esta insatisfacción los establecimientos privados, Essalud, Sanidad de Policía Nacional del Perú - PNP y otros.

De la misma manera, Abrego (2021), en su trabajo estableció los factores sociodemográficos de la población que se atendió en la clínica Denthix y encontró que la satisfacción de estas personas tuvo niveles altos, y concluye que los niveles de satisfacción dependen de la edad, estado civil, ocupación y cantidad de hijos del paciente. En la actualidad, son pocas las instituciones del sector público que cumplen con las percepciones del usuario para manifestar su satisfacción con el servicio; esto debido a que un gran número de centros y entidades no implementan idóneos modelos de gestión y en otros carecen de alguno (Soria y Montoy, 2019).

En el Perú, hay diversas investigaciones centradas en la identificación de la complacencia de usuarios con la asistencia recibida, aplicando diversos instrumentos como el cuestionario SERVQUAL (Parasuraman et al., 2002), y adecuada para instituciones de salud, validada y aprobada para su aplicación según

la R.M. N° 527 -2011, la cual aprueba la “Guía para evaluar la satisfacción de usuarios en instituciones de salud” (García y Gálvez, 2016). También se tiene otro instrumento es el SERVPERF propuesta por los autores Cronin y Taylor en 1992, la que se basa netamente en evaluar la percepción de los usuarios, y reduce a la mitad los ítems concebidos.

De la misma manera, a nivel local, en la investigación realizada por Mauricio (2020), se contrasta que hay influencia de tipo significativa entre los factores socio-demográficos con la edad, el grado de educación y la procedencia, más no existe con el tipo de seguro y ocupación con la satisfacción de las usuarias del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen en Huancayo. Para la investigación se admitió como escenario de estudio el Puesto de Salud de Ahuac, localizado en el Distrito de Ahuac, que pertenece a la Microred de Salud Chupaca – Provincia de Chupaca, y Departamento de Junín, en donde no hay estudios de investigación relacionados a satisfacción del usuario, tanto a nivel del establecimiento y de otros correspondientes a la jurisdicción de la provincia; por ello se realizó la investigación en el establecimiento mencionado el cual pertenece al Ministerio de Salud, sin internamiento y que forma parte de la atención de salud de nivel primaria.

El establecimiento de salud a considerarse, computa una población urbano – rural, de 6 267 habitantes (Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI, 2017), población que muestra un descontento de la atención recibida, la que se refleja muchas veces en el ausentismo de la madres y su menores a la consulta periódica en los consultorios de enfermería, y obstetricia, esto pudiendo percibirse aún más en las madres adolescentes, que de alguna manera u otra tratan de cumplir con las prestaciones en salud solo por los beneficios de los programas sociales a las que pertenecen. Los resultados obtenidos del análisis del cuestionario contribuyeron en la mejora del servicio brindado, y permitió tomar medidas correctivas de las falencias halladas, las que se traduzcan en la satisfacción del usuario.

El objetivo general fue determinar la relación de factores socio-demográficos y satisfacción del usuario de consultorios de un establecimiento de salud en la Región Junín 2022, utilizando el cuestionario SERVPERF adaptado y modificado para el estudio, y permitió valorar el grado de complacencia de los usuarios, para al final implementar un plan enfocado a alcanzar mejores resultados. Como

problema principal se realizó esta interrogante: ¿Qué relación existe entre factores sociodemográficos y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022?

Los problemas específicos se formularon los siguientes: ¿Qué relación existe entre factores sociodemográficos y la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022? ¿Qué relación existe entre factores sociodemográficos y dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022? ¿Qué relación existe entre los factores sociodemográficos y dimensión seguridad de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022? ¿Qué relación existe entre factores sociodemográficos y dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022? ¿Qué relación existe entre factores sociodemográficos y dimensión aspectos tangibles de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022?

Respecto a la justificación, el trabajo de investigación tuvo justificación teórica porque buscó develar el comportamiento de las dos variables de estudio, desde la percepción de los pacientes que acudieron a consultorios, información que fue de vital importancia. Se considera que también tiene justificación metodológica, puesto que se desarrolló aplicando los cuestionarios de manera personal y presencial.

El objetivo general fue: Determinar si existe relación entre factores sociodemográficos y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022. Y como objetivos específicos se planteó: 1. Determinar la relación entre factores sociodemográficos y la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022; 2. Determinar la relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022; 3. Determinar la relación entre factores sociodemográficos y la dimensión seguridad de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022; 4. Determinar la relación entre factores sociodemográficos y la dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022; 5. Determinar la relación entre los factores sociodemográficos y la

dimensión aspectos tangibles de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022.

En relación a la hipótesis general del estudio, se presenta: Existe relación entre la variable factores sociodemográficos y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022. Como hipótesis específicas se tiene: 1. Existe relación entre factores sociodemográficos y la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022; 2. Existe relación entre factores sociodemográficos y la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022; 3. Existe relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión seguridad de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022; 4. Existe relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022; 5. Existe relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión aspectos tangibles de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Pérez et al., (2018) planteó comparar el grado de complacencia de enfermos en dos instituciones de salud en España. La metodología fue descriptiva, observacional de corte transversal, por medio del cuestionario de SERVQHOS, la muestra se integró por 100 personas. Finalmente, constató que el 97% en las dos instituciones se mostraron complacidos y que la complacencia total y el SERVQHOS indicaron una correlación próxima a la significación a nivel global, sin embargo, no resultaron significativos al $p > 0.05$. Concluyendo que hay alta complacencia por los usuarios de ambas instituciones, declarando como indicador de calidad el tiempo y la rapidez de los sistemas informativos y de servicios.

De la misma manera, Maggi et al., (2018) en Ecuador, realizaron un trabajo encaminado a evaluar la satisfacción del enfermo en cuanto a la asistencia otorgada en el área de Emergencias en pediatría, del Hospital General de Milagro. Seleccionaron a 357 personas. La metodología fue transversal, correlacional, mediante el uso del instrumento de SERVQUAL. Finalmente, se demostró que indicaron insatisfacción las variables de elementos tangibles, seguridad, fiabilidad y la empatía. La capacidad para brindar respuesta fue considerada parcialmente satisfecha. De manera conclusiva se pudo aseverar un elevado índice de insatisfacción.

Asimismo, Vásquez–Cruz et al., (2018) México, en el artículo sobre Satisfacción de pacientes del primer nivel de atención médica, su propósito fue valorar la complacencia de los usuarios en la unidad médica de Puebla, aplicó como metodología un estudio descriptivo, transversal utilizó el cuestionario SERVPERF, para el estudio la muestra fue de 395 usuarios, de los cuales el 66% fue población femenina y 34% población masculina, que oscilaron entre 19 a 42.8 años de edad; obteniendo una satisfacción en consultorio médico (65%), en enfermería (74%) y personal no sanitario (29%), relacionados a aspectos tangibles (82%), con la dimensión de accesibilidad (65%), con el tiempo de espera (49%), concluye que la satisfacción del paciente es mayor a 60% y que se relaciona a cuanto mayor sea el nivel académico adquirido.

Por lo tanto, Suárez et al., (2016) en Cuba, dirigieron un trabajo investigativo a la identificación del grado de satisfacción de clientes en consultorios. Aplicó una

metodología descriptiva y transversal. Se trabajó con 480 pacientes abordados en 32 consultorios. Se empleó un cuestionario validado por un equipo de expertos evaluando las dimensiones: áreas de atención, lapso de espera, disposición de insumos, medicamento e instrumentos y calidad en la asistencia. Los resultados indicaron un 93,1% y un 79,1% de complacencia en los 2 primeros indicadores. Los restantes se apreciaron negativos en un 50%. Se concluyó que los usuarios se encuentran insatisfechos en todas sus dimensiones con excepción de la dimensión de las áreas para la asistencia.

Asimismo, Uscátegui y Tamayo (2012). Realizaron un trabajo investigativo para la determinación de indicadores sociodemográficos y satisfacción de pacientes con edades que sobrepasan los 15 años. Se encuestaron a 36 personas previamente seleccionadas. En el resultado que sobresalió fue la predominancia de pacientes de sexo femenino. Fue posible apreciar preponderancia de enfermos de áreas rurales sobre enfermos de áreas urbanas, resaltando mayor cantidad de usuarios asociados al régimen subsidiado. Finalmente fue posible aseverar que los indicadores sociodemográficos, se relacionan de forma significativa con la complacencia del paciente.

A nivel nacional tenemos a:

De la misma forma, Tanta (2021), en la investigación buscó demostrar si hay alguna relación entre factores sociodemográficos que influyen en la satisfacción, para ello utilizó el diseño transversal en 780 sujetos y su muestra fue de 67 usuarios, obteniendo un resultado de 3.67 de satisfacción y 0.47 de insatisfacción. Concluyendo que los indicadores sociodemográficos inciden en la satisfacción del paciente. También, Palomino (2020), el objetivo en su investigación fue relacionar los factores socio-demográficos y la satisfacción, en pacientes que acudieron a consultorios externos en Virú, fue una investigación observacional, cuantitativa y transversal, su población era de 980 y su muestra de 270. Utilizó como instrumento un cuestionario de 22 ítems, clasificando en alto, medio y bajo el nivel de satisfacción, obteniendo un 70.4 nivel medio, un 29.6 nivel alto de satisfacción, concluyendo que, si existe factores tales como edad, genero, sexos relacionados a la satisfacción.

De la misma forma, Blas (2020), elaboró un estudio cuyo fin fue determinar la relación que hay entre factores sociodemográficos y satisfacción de clientes de

un Hospital el año 2019. Fue un estudio aplicado, transversal; utilizó el cuestionario SERVQUAL adaptado para factores socio-demográficos y para la satisfacción del usuario. Los resultados se evidenciaron que 55.3% son usuarios, 56.3% son sexo femenino, el 45.3% posee nivel de escolaridad secundario. La edad promedio es de 42.8 años. Se comprobó que el 73.7% poseen SIS, un 75.3% son continuadores, el 39.5% fue asistido por personal médico. El 64.14% reflejaron satisfacción con la prestación recibida. De manera conclusiva se indicó una asociación entre factores sociodemográficos como edad, estado, género, grado de escolaridad, tipología seguros, personal que brindó la asistencia y complacencia.

Por otra parte, Rodríguez (2019), se propuso establecer la asociación del género, escolaridad, profesión, consultorio, tipología de los usuarios y la satisfacción de la atención de la consulta externa de un Centro de salud. Utilizó para la encuesta SERVPERF. En los resultados se corroboró que personas de 66 a 81 años mostraron complacencia en las cuatro dimensiones, con excepción de la empatía. Los usuarios de sexo masculino reflejaron satisfacción en las cinco dimensiones de calidad. Aquellos con escolarización primaria mostraron satisfacción en las cinco dimensiones. Se concluyó que los usuarios con mayor satisfacción pertenecen al grupo de mayor edad, así como los que tienen bajo grado de instrucción y aquellos que cuentan con SIS.

Robles y Placencia (2018), el fin de su estudio fue determinar la correlación entre los aspectos socio-demográficos y el grado de satisfacción de los usuarios externos de neurocirugía del Instituto de Ciencias Neurológicas de Lima. La metodología fue cuantitativa, analítica y transversal, la muestra era de 334 usuarios. Utilizaron como instrumento el Servqual, concluyeron afirmando que existe relación de tipo directa entre los aspectos social-demográficos y el grado de satisfacción del usuario externo.

Además, Vargas (2017), su fin fue conocer la correlación de los factores sociodemográficos y los grados de satisfacción de las embarazadas de un Centro de salud de Santa Anita. Fue un trabajo no experimental, tipo correlacional, cuya muestra fue 97 embarazadas que asistieron al servicio obstétrico de dicho establecimiento, como instrumento se aplicó una encuesta directa a las pacientes, y en los resultados se comprobó una relación de tipo positiva, y de una correlación moderada entre el grado de satisfacción y los aspectos sociodemográficos de las

embarazadas de dicho establecimiento de salud; con un grado de significancia de $p < 0.05$, por lo que concluyeron que los factores socio-demográficos tienen influencia en la satisfacción de embarazadas del Centro materno infantil.

De la misma forma, Vega et al., (2016), plantearon como objetivo, correlacionar las características socio-demográficas y la satisfacción de la calidad de los servicios de pacientes de consultorios externos de obstetricia de un nosocomio de Essalud. Fue un trabajo descriptivo y correlacional; encuestaron a 107 gestantes, aplicaron dos instrumentos: para recopilar datos sobre los aspectos socio-demográficos y otro para valorar satisfacción sobre la calidad de atención. En sus hallazgos 56,1% tenían 19 a 28 años, 51,4% tenían un hijo, el 62,6% contaban con grado de educación superior, 63,6% eran convivientes. Globalmente la satisfacción de la calidad fue del 51,4% y de satisfacción mediana. Concluyeron, que existía correlación significativa entre la satisfacción y los factores sociales-demográficos como edad y el sitio de donde procede.

Igualmente, Ponce et al., (2015), centraron el objetivo en determinar el vínculo entre factores sociodemográficos y los grados de satisfacción de los consultorios de paternidad responsable de una institución de salud. La metodología fue descriptiva, correlacional y transversal, su muestra fue de 112 pacientes, aplicaron el SERVQUAL para recolectar los datos. Sus resultados indicaron que el porcentaje más alto de pacientes se encuentra entre 26- 30 años con un 34.8 %, se obtuvo no satisfacción en 34% del grupo de 26 a 40 años. Predominó el género femenino con 49.1% de insatisfechas, 50.9% cuentan con grado de escolarización secundaria, de ellas 32.1% indican insatisfacción y un 66.1% posee seguro integral de salud (SIS). Se develó que el grado de complacencia de las pacientes fue de 48.2%, mostrando relación entre las variables estudiadas.

A nivel local, se tiene a Febres y Mercado (2020), quienes buscaron determinar la satisfacción del paciente, en función de la calidad de servicio, prestada en la consulta externa de medicina interna de un nosocomio en Huancayo. Se optó por el enfoque cuantitativo. La encuesta e instrumento tomado fue el SERVQUAL. Los hallazgos fueron que el 57% eran mujeres, en un rango de 36 a 45 años. De ellas 36% posee educación secundaria, 63% son pacientes continuadores. En cuanto al nivel de satisfacción se obtuvo un 60,3%, estos valores se relacionan con la dimensión seguridad y empatía de 86,8 % y 80,3 % de

satisfechos. El nivel más elevado de insatisfacción se alcanzó en aspectos tangibles con 57,1 % y capacidad de respuesta con 55,5%. Concluyen que se debe desarrollar estrategias en los sistemas de salud para la mejoría de la atención, caracterizada por la calidad, prontitud y profesionalidad.

De la misma forma, Mauricio (2020), el objetivo de su estudio fue estimar si hay dominio de los aspectos sociodemográficos de las pacientes en relación al servicio recibido en consulta externa de un Hospital Materno Infantil en Huancayo. El método utilizado fue descriptiva, deductiva, adoptando una población de 4200 usuarios cuya muestra fue 325; el instrumento utilizado fue el Servqual modificado. En el resultado obtenido se contrasta la influencia de factores socio-demográficos como la edad, el grado de educación y el lugar de procedencia, más no con la forma de seguro y ni la ocupación. Concluyeron que hay dominio de los aspectos socio-demográficos en la calidad de la atención que percibieron las usuarias.

En relación a la definición de variables, tenemos a factores sociodemográficos, Paredes (2019), define estos factores de índole sociodemográfica, como: cualidades de la persona respecto a su modo de vivir y a sus características, abarcando a la población en todo su espacio, donde se ve influenciado por sus intereses y cómo se va desarrollando en un determinado espacio social, por ello incluye los diferentes aspectos de la sociedad, permitiendo investigar a un determinado grupo o sector, de acuerdo a sus características.

De acuerdo a la citación que hace Rodríguez (2016), los factores sociodemográficos, son datos estadísticos acerca de un grupo poblacional que trata sobre el volumen, el crecimiento y las características que se dan en un momento específico o ciclo, convirtiéndolas a estas características en cualidades consideradas para el análisis de una población determinada. Asimismo, Camilo (2013), interpreta que los factores sociodemográficos pueden influir en las decisiones adoptadas en instituciones públicas y privadas, en relación a la administración pues es un instrumento que agrupa información que permite elevar la calidad de servicios para satisfacer a la gente receptora en relación a su percepción y la expectativa que esta tenga.

En tal sentido, Livi-Bacci (2007) alude a factores sociodemográficos tales como: condiciones de vida, civilización y recursos, los que repercuten directamente o de modo indirecto en la salud. El modo en que de forma habitual viven las

personas y cómo satisfacen sus necesidades vitales, se visualizan como los elementos esenciales condicionantes del estado de la salud. Según lo argumentado, los indicadores sociodemográficos supeditan la actuación de la sociedad. El nivel de evolución alcanzado incide en la salud y en la satisfacción de sus demandas.

Por otro lado, Ashanga y Tello (2016) quien fuera mencionado por Paredes (2019), señala que los factores sociodemográficos contribuirían en la solución de problemas, al ser considerada como un instrumento que contribuya a recopilar información para el análisis de la misma, pudiendo ser aplicable en instituciones públicas o privadas.

También, para Romo y Tarango (2015), considera como aspectos sociodemográficos a la edad, género, estado civil, ocupación, niveles económicos, religión, los cuales podrían fraccionar un ámbito geográfico. Dentro de la variable factores sociodemográficos, se ha considerado los siguientes indicadores en la investigación: Edad, Viene a ser los años vividos y que lleva a la clasificación de la población en grupos por edades (etarios) o agrupaciones de acuerdo a la edad cumplida (Vargas, 2017). Carlos Wielt, considera la edad como variable de tiempo para estudios poblacionales, definida también como la cantidad de años, de meses y de días contados desde que el ser humano nace.

Para el Grado de Instrucción: Para Kellogg (2011), quien fuera mencionado por Vargas (2017), refiere que es el tipo de instrucción o escolaridad que adquieren las personas, entendiéndose por consecuencia que sería el conjunto de conocimientos adquiridos por la persona dentro del sistema formal de la educación, y se suele considerar por los años de estudio realizados. Ocupación: De acuerdo a Vargas (2017), la ocupación son las acciones que desarrolla la persona para adquirir algún beneficio de índole personal, siendo remunerado o no por dicha actividad. Por ende, el ser humano requiere contar con una labor que le permita sobrevivir y también alcanzar la satisfacción de sus propias necesidades.

Para Molina (2009), el Estado Civil es el modo o la condición particular que adquiere una persona respecto a sus lazos personales con individuos del sexo opuesto, encontrando así las siguientes categorías: a) Soltero(a): personas que no están comprometidas de modo legal con otra b) Casado(a): son las que contrajeron matrimonio de tipo civil y/o religioso. c) Conviviente: condición utilizada para

referirse a individuos que viven juntos por un tiempo de al menos 2 años. d) Divorciado(a): es el individuo que rompió vínculo con su pareja e) Viudo(a): es la persona que no tiene pareja, debido a la muerte del esposo(a).

Asimismo, Pérez (2010) referente al número de Hijos refiere que esta dimensión demográfica está dada por la media de hijos que pertenecen a una generación, generalmente en referencia de la mujer. Asimismo, el lugar de procedencia, para la presente investigación se consideró la situación de proceder de la zona rural o urbana. Sobre la condición de aseguramiento, Vargas (2017), refiere a la accesibilidad de las prestaciones de salud, desde la condición de contar o no con seguro de atención de salud, que básicamente en el Perú lo brinda el MINSA por medio del Seguro integral de salud y Essalud. Asimismo, sobre el tipo de vivienda; considera que aspectos como, contar con vivienda propia o alquilada y los demás aspectos sobre el tipo de vivienda, pueden ser considerado favorable o no dentro del contexto de los factores sociodemográficos.

De la misma manera, el ingreso salarial, es determinante para la categorización del estatus económico, que a su vez está asociado al ingreso económico mensual de la persona. En general estos factores sociodemográficos han sido todos categorizados en rangos de favorables o desfavorables, en la medida que van a ser positivos o negativos en su contribución con el desarrollo en el ámbito personal y social del ser humano.

En cuanto a la definición de la variable Satisfacción del Usuario, tenemos: Para Clearly e McNeil (1988), dieron la definición, que la satisfacción es la reacción que tienen los usuarios de los aspectos brindados durante la atención que reciben. Por su lado; Mira et al. y Parasuraman et al., (1984) refieren que la satisfacción de los pacientes es la disparidad entre sus expectativas y sus percepciones de la asistencia o atención ha recibido (calidad percibida). Asimismo, Liu y Fang mencionado por Tanta (2021), definen satisfacción como la valoración cognitiva que permite medir en cantidad o calidad un servicio.

Compean–Dardo (2014), la satisfacción son experiencias, perspectivas y preferencias en relación al acceso de un servicio médico.

De la misma forma, Donabedian mencionado por Blas (2020), propone que la satisfacción del paciente está vinculada con el servicio de atención de salud, pudiéndose medir el grado de calidad en el trato médico. Así mismo el autor

determina que la satisfacción del usuario de salud es la disposición que garantiza que el servicio sea eficaz, así como permite lograr los objetivos en calidad de salud. Por otro lado, para el MINSA (2011), cuando se evaluó la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, dicha evaluación se midió a través de las 5 dimensiones, como: la capacidad de respuesta, la confiabilidad, la seguridad, los elementos tangibles y la empatía.

Los primeros estudios de la satisfacción de los usuarios estuvieron basados en una evaluación cognitiva que valoraba aspectos tales como los atributos del producto, la aprobación de las expectativas, y las emociones positivas que podía generar el producto. Por ello al inicio se le definió como la condición consciente derivada de adecuarse o no, de la recompensa que se recibe por la inversión que la persona realiza y medida como una respuesta afectuosa en relación al producto y/o servicio recibido.

Por ello la complacencia del usuario, no va depender solamente de percepción de la calidad del servicio si no considera también las expectativas cubiertas. Los usuarios se sienten satisfechos cuando dichos servicios han cubierto o sobrepasado las expectativas. Y si por el contrario son bajas las expectativas de los pacientes, o si él tiene limitación en el acceso a los servicios, podría estar satisfecho al recibir servicios deficientes relativamente.

En las instituciones de salud, la gran parte de usuarios suelen aceptar la atención de salud sin reclamar, e incluso expresar satisfacción de dichos servicios, cuando son encuestados. Pero esa satisfacción, expresada a través de entrevistas y/o cuestionarios, puede no reflejar que la calidad sea buena; debido tal vez a que las expectativas sean bajas. La satisfacción de los pacientes, manifiestan una valoración individual y es un elemento esencial a su vez para definir y valorar la calidad, siendo uno de los valores más empleados en la evaluación de la calidad de las atenciones de los servicios brindados y la manera de medirla es a través de su expresión en grados de satisfacer a los clientes externos.

Para Vargas (2017), en su estudio sugiere que la satisfacción de los usuarios externos se puede medir mediante la evaluación de los indicadores de calidad del servicio, dichas dimensiones son: Elementos Tangibles; es la presentación física de diversas áreas o instalaciones, como también de los equipos, del personal y del mismo material de comunicación. Fiabilidad; viene a ser la habilidad con la cual, la

institución efectúa u ofrece el servicio el mismo que debe ser confiable y de sumo cuidado. Capacidad de Respuesta; viene a ser la capacidad de contribuir con los pacientes, para otorgarles atención con rapidez.

Seguridad; nivel referido al grado de certeza de cuánto conocen y cómo ofrecen atención los trabajadores. Empatía; servicio individualizado que otorga la institución al paciente.

La encuesta SERVQUAL, para la medición de la satisfacción de los usuarios, a través del indicador vital de la calidad del servicio, resulta compleja dicha evaluación; incluso los métodos y las formas de medir, utilizadas en la recopilación de datos, influye con frecuencia en la respuesta brindada por el usuario en las encuestas que se les aplica. Parasuraman et al., (1991). Fueron quienes propusieron la técnica para calcular la complacencia de los usuarios en consultorios externos, buscando eliminar sesgos que se venían presentando con las encuestas tradicionales, y proponen medir las expectativas del usuario ante el servicio, como también las percepciones ante el uso de servicios específicos. Los clientes no solo evalúan la calidad del servicio dando valor al resultado finalmente recibido, y toman también en cuenta el proceso de recepción de los servicios, aspectos como la dedicación, el interés y trato cordial, recibido

Parasuraman et al., (1994). Hicieron el modelo primigenio del SERVQUAL, con el fin de medir las 5 dimensiones que los pacientes suelen utilizar al juzgar un servicio. Estas cinco dimensiones son: los aspectos tangibles, la confiabilidad, las respuestas rápidas, la seguridad y la empatía, que son consideradas en la mejora de servicios y aplicable tanto a empresas e instituciones grandes y pequeñas, en organismos que brindan servicios, o empresas productivas de productos manufacturados. Así también se debe tener en cuenta que las encuestas, con fines investigativos han sido el modo más utilizado para reconocer la satisfacción de los pacientes, respecto al servicio otorgado, y miden generalmente el parecer sobre la atención recibida; sin acompañar a estos resultados las opiniones incluso generales de la comunidad sobre el sistema de salud, y respecto a los cuestionarios más empleados en los servicios de salud, se cuenta con las dirigidas a medir la satisfacción obtenida tras realizar el servicio brindado.

Gómez (2003) mencionado por Vargas (2017), opina que el cuestionario se encamina a la entrega del servicio mas no en el resultado, también señala que las

cinco dimensiones no se encuentran conceptualizadas, menos son universales, el SERVQUAL es un instrumento válido y confiable que puede sufrir modificaciones, las que permitan valorar brechas en relación a la calidad del servicio.

La encuesta SERVPERF tiene dicho nombre porque permite valorar el desempeño (SERVICE PERFORMANCE) y así medir la calidad de los servicios. Para Esteban y Rubio (2006). Refiere que la ventaja del cuestionario es dar mayor claridad de las respuestas al encuestado. Está compuesta por los ítems idénticos y las dimensiones del SERVQUAL, pero elimina toda la parte que hace referencia a las expectativas de los usuarios. Este cuestionario SERVPERF contiene sólo las percepciones, pues se han eliminado las expectativas y reduciéndose por consecuencia a la mitad el número de enunciados planteados. La razón en la que se basa el SERVPERF está en relación a los problemas para interpretar el concepto de expectativa, la variación durante la contraprestación de los servicios, y en su modo redundante de las percepciones.

El modelo SERVPERF fue planteado por Cronin y Taylor, y a través de varias investigaciones empíricas hechas en diferentes instituciones de salud y otros, concluyen que el ejemplar del SERVQUAL, sobre calidad de los servicios, de Zeithaml, Parasuraman y Berry no resulta ser el más efectivo cuando se trata de calificar la calidad de los servicios. La ventaja del SERVPERF es su elevado nivel de confiabilidad (hallado con el coeficiente del Alpha de Cronbach de 0,909) y el tener una alta validación de predicción en comparación con el prototipo de la escala en base a diferencias, ósea al SERVQUAL.

III. METODOLOGÍA

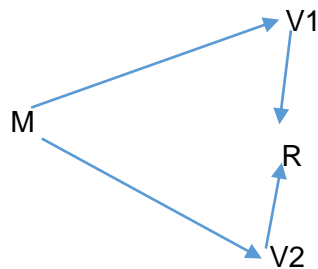
3.1 Tipo y Diseño de la investigación:

3.1.1 Tipo de investigación

En consonancia con lo esencial en el manejo del problema estudiado, respecto al método, este estudio corresponde a una investigación básica, por cuanto el fin primordial, es generar información para buscar nutrir los fundamentos de tipo científico en torno al tema que se trate (Sánchez et al., 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño fue correlacional no experimental, y para el autor Hernández et al., (2013) al ser un estudio realizado sin manipular variables y observando los sucesos como se expresaron en el entorno normal para luego analizarlo, este diseño permitió relacionar las variables: factores sociodemográficos con satisfacción del usuario, además por el las veces que se registran los datos fue transversal, pues se recolectó información en un momento y en un solo lapso de tiempo. De acuerdo al enfoque fue cuantitativo, según Hernández et al., (2013) porque hizo uso de la recopilación y síntesis de la información y así responder a las preguntas del estudio, y probar hipótesis que fueron valoradas de manera numérica y a través de análisis estadístico. Esquema de diseño correlacional:



M: Muestra pacientes encuestados

V1: Variable factores sociodemográficos

V2: Satisfacción de los usuarios

R: Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1: Factores Sociodemográficos:

Definición conceptual: Son cualidades de la persona respecto a su modo de vivir y a sus características, abarcando a la población en todo su espacio, donde se ve influenciado por sus intereses y cómo se va desarrollando en un determinado espacio social, por ello incluye los diferentes aspectos de la sociedad, permitiendo investigar a un determinado grupo o sector, de acuerdo a sus características (Paredes, 2019).

Definición operacional: Para esta variable se logró obtener los datos a través de una ficha en la cual consigno los datos sociales y demográficos de los usuarios que permitieron ser valorados como favorables o desfavorables. **Indicadores:** a. Edad, b. Grado de instrucción, c. Ocupación, c. Estado civil, d. Número de hijos, e. Lugar de procedencia, f. Condición de aseguramiento, g. Tipo de vivienda y h. Ingreso salarial.

Escala de medición: Nominal, escala tipo Likert

Variable 2: Satisfacción del usuario:

Definición conceptual: es el modo de reacción del usuario frente a la manera de atención que recibe (Clearly y McNeil, 1988).

Definición operacional: es la forma de percibir la satisfacción que tienen los pacientes o usuarios externos y bajo el modelo de 22 afirmaciones en relación a las percepciones. Las dimensiones son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía.

Escala de medición: Nominal

3.3 Población, Muestra y Muestreo

3.3.1 Población:

Se tomó en consideración la definición de Hernández et al., (2013), al referir que es la totalidad de elementos que coinciden con precisiones concretas, la identificación de las particularidades de la población no dependerá únicamente de los propósitos de la investigación, más bien de otras características prácticas. En el estudio de investigación la población tomada en cuenta fueron los pacientes externos, quienes fueron por una atención preventiva en consultorios del

establecimiento de salud de Ahuac – Provincia de Chupaca, Región Junín que fueron un total de 110 pacientes, en el mes de junio del año 2022.

Criterios de Inclusión:

Usuario mayor de edad (18 años a 65 años)

Usuarios que acude para atención en ambulatoria – preventivo en consultorios de medicina, enfermería, obstetricia, odontología, en el mes de junio del 2022. Usuario que acepte voluntariamente ser parte del estudio.

Criterios de Exclusión:

Menores de dieciocho años y mayores de 65 años.

Pacientes que voluntariamente no aceptaron ser parte de la investigación.

3.3.2 Muestra:

La muestra fue censal y constituida por los 110 usuarios mayores de edad que recibieron atención en el Puesto de Salud de Ahuac, provincia de Chupaca de la Región Junín y que cumplieron con criterios inclusivos y de exclusión acordados, que llegaron por una consulta en el mes de junio del 2002.

3.3.3 Muestreo:

Para la selección de la muestra, se debe conocer que esta viene a ser un subconjunto de la población (Hernández et al., 2013), para ello se categorizan en probabilísticas y no probabilísticas, Para el estudio se aplicó un tipo muestreo no probabilístico, es decir de conveniencia y la totalidad de los componentes de la población tuvieron la posibilidad de participar.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:

Para el presente estudio, se ejecutó la encuesta como técnica, con el instrumento denominado cuestionario para registrar factores socio-demográficos y de la satisfacción de los usuarios externos, que fue el SERVPERF adaptado y modificado, y contenía interrogantes relacionadas con la satisfacción.

Para la medición, se seleccionó un instrumento, el cual generó un recurso para registrar datos e informaciones (Grinell et al., 2009) sobre las variables. La totalidad de las mediciones e instrumentos para la recopilación de información cumplen con

tres requerimientos fundamentales: confiabilidad, validez, y objetividad.

Ficha técnica: Instrumento de recopilación de Factores Socio-demográficos.

Nombre	:	Factores sociodemográficos
Autora	:	Elvia Merary Vargas Wong.
Adaptación	:	Mercedes De La Cruz – año 2022
Forma de respuesta:		Escala tipo Likert
Año	:	2017
Aplicación	:	De tipo directa e individualmente
Duración	:	Aproximadamente 8min
Institución	:	Puesto de Salud Ahuac
Estructura	:	Es un cuestionario con un total de nueve ítems: edad, Grado de instrucción, ocupación, estado civil, número de hijos, lugar de procedencia, condición de aseguramiento, tipo de vivienda e ingreso salarial
Baremo general	:	Favorable: de 10 a 18 puntos Desfavorable: de 1 a 9 puntos

Ficha técnica: Instrumento sobre Satisfacción del Usuario Externo

Nombre	:	Cuestionario SERVPERF
Autor	:	Parasuraman, A Berry L y Zeithalm. Modificado por Cronin y Taylor.
Adaptación	:	Mercedes De La Cruz
Forma de respuesta:		Escala tipo Likert
Año	:	2022
Aplicación	:	de tipo directa e individual
Duración	:	Aproximadamente 15min
Institución	:	Puesto de Salud Ahuac
Estructura	:	22 afirmaciones en relación a las percepciones, posee cinco dimensiones que viene a ser los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y la empatía, su cálculo final se obtiene sumando las puntuaciones de percepción.

Baremo general : Muy satisfecho: de 94 a 110 puntos
 Satisfecho: de 76 a 93 puntos
 Aceptable: de 58 a 75 puntos
 Insatisfecho: de 40 a 57 puntos
 Muy insatisfecho: de 22 a 39 puntos

Validez: Ambos cuestionarios se validaron a través de juicio de los expertos, quienes dieron su opinión favorable de suficiencia y aplicabilidad. **Confiabilidad:** La confiabilidad viene a ser el nivel con el cual un instrumento genera resultados congruentes e invariables (Hernández et al., 2013), validez es la cualidad por la que el instrumento mida verdaderamente lo que dice medir. En esta oportunidad se ha realizado la confiabilidad de los dos cuestionarios unificándolos, y se obtuvo la confiabilidad con el Alpha de Cronbach, alcanzando un valor de 0,930, y aplicado en un estudio piloto realizado en 20 pacientes. Por lo que se considera un instrumento altamente confiable.

3.5 Procedimientos:

Para recolectar la información se solicitó una autorización a la dirección del establecimiento de salud: Puesto de Salud Ahuac en la Región Junín, con el propósito de acceder a sus instalaciones (consultorios externos) y la colaboración del personal de turno. Una vez obtenido el permiso, se realizó la aplicación del cuestionario, en los puntos de acceso que facilitaron la aplicación efectiva de los instrumentos para recolectar los datos; que fue además de modo individual y con un tiempo promedio de duración de 15 minutos por cada usuario. Finalmente, se vaciaron los datos adquiridos en una hoja de Excel fueron trabajados con el programa SPSS Versión 25. y género las tablas estadísticas necesarias para la presentación de los hallazgos.

3.6 Método de Análisis de datos

El proceso para analizar, se hizo sobre la interpretación de los resultados de análisis cuantitativos (Hernández et al., 2013). Para el análisis se tomará los niveles obtenidos en la medición realizada a las variables y a través de la estadística, procediendo a aplicar los pasos necesarios. Para el estudio elegimos el software

SPSS versión 25, este se trabajó de forma sencilla, y permitió que el metodólogo seleccione las opciones adecuadas para analizar los resultados, de modo descriptivo, con tablas de distribución de frecuencias para cada dimensión, esta distribución de frecuencias permitió agrupar datos en categorías y sus resultados se mostraron en tablas o figuras. Por último, para interpretar los resultados, y realizar la prueba de hipótesis, se empleó la estadística no paramétrica del Rho de Spearman; para demostrar la hipótesis y poder determinar el nivel de asociación que había entre las dos variables del estudio.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación se basó en los principios de ética en investigación, plasmadas en las normas de ética de la Universidad César Vallejo; por lo eso se respetó la decisión de los participantes en relación a su voluntad de participar en el estudio aplicando para ello el consentimiento informado, y garantizando su confidencialidad, se cumplió con los parámetros exigidos en los criterios de selección que garantiza la seriedad de la investigación, para así sumar en mejorar los servicios de salud. Además, esta investigación ha cumplido con los protocolos sugeridos por la UCV, y redactado con el estilo APA. Finalmente, se consideraron número de citas, constancia de haber superado los requisitos del antiplagio, y se adjuntan las evidencias que se han obtenido.

IV. RESULTADOS

Con relación al objetivo general: al respecto la hipótesis nula, no existe relación entre factores socio-demográficos y satisfacción de los usuarios que acuden a consultorios en el establecimiento de salud (Puesto de Salud Ahuac – Junín) 2022. Con respecto a la hipótesis alterna; si existe relación entre factores sociodemográficos y satisfacción de los usuarios que acuden a consultorios en el establecimiento de Salud (Puesto de Salud Ahuac – Junín) 2022.

Tabla 1

Correlación entre factores sociodemográficos y satisfacción del usuario de un establecimiento de Salud en Junín 2022

			Satisfacción de usuarios	Factores sociodemográficos
Rho de Spearman	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	1,000	,379**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Factores sociodemográficos	Coeficiente de correlación	,379**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

Fuente: análisis estadístico en SPSS. V.25

Nota:

Localizando este resultado de Rho de Spearman se evidencia un $R_s = 0,379$, lo que indica relación directa baja entre factores sociodemográficos y la satisfacción de usuarios que asisten a la consulta en el establecimiento de salud en Junín 2022.

Objetivo específico 1: al respecto la hipótesis nula, no existe relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022. La hipótesis alterna: si existe relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022.

Tabla 2

Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del usuario.

		Factores sociodemográficos		Fiabilidad
Rho de Spearman	Factores sociodemográficos	Coeficiente de correlación	1,000	,252*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	110	110
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,252*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	110	110

Fuente: análisis estadístico en SPSS. V.25

Nota:

Localizando el dato del Rho de Spearman se evidencia que es de 0,252, e indica relación directa baja entre factores sociodemográficos y dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del usuario.

Nivel de significancia: Se trabajó la parte estadística con un nivel de significación de 0,05 ósea un nivel de confianza del 95%

Criterio de decisión: Si p es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, si p es mayor o igual a 0,05 entonces se aceptará la hipótesis nula y se rechazará la hipótesis alterna

Identificación del p valor: P= 0,011

Objetivo específico 2: en la hipótesis nula no existe relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de Salud en Junín, 2022. La hipótesis alterna; si existe relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de Salud en Junín, 2022.

Tabla 3

Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción del usuario

			Factores socio demográficos	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Factores sociodemográficos	Coeficiente de correlación	1,000	,233*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	110	110
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,233*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	110	110

Fuente: análisis estadístico en SPSS. V.25

Nota:

Localizando el dato de Rho de Spearman se evidencia que es $R_s = 0,233$, lo que señala relación directa baja entre factores sociodemográficos y la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción del usuario.

Nivel de significancia: Se trabajó la parte estadística con un grado de significancia del 0,05, ósea un nivel de confianza del 95%

Criterio de decisión: Si p es menor que 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Si p es igual o mayor que 0,05 entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Objetivo específico 3: la hipótesis nula no existe relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión seguridad de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022. Hipótesis alterna: Si existe relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión seguridad de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022.

Tabla 4

Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión seguridad de la variable satisfacción del usuario

		Factores sociodemográficos		Seguridad
Rho de Spearman	Factores sociodemográficos	Coeficiente de correlación	1,000	,234*
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	110	110
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,234*	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	110	110

Fuente: análisis estadístico en SPSS. V.25

Nota:

Localizando el dato del Rho de Spearman se evidencia que es de 0,234, lo que muestra relación directa baja entre factores sociodemográficos y la dimensión seguridad de la variable satisfacción del usuario.

Nivel de significancia: Se trabajó la parte estadística con un nivel de significación del 0,05 es decir con un nivel de confianza del 95%

Criterio de decisión: Si p es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Si p es mayor o igual a 0,05 entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

Identificación del p valor: P= 0,028

Objetivo específico 4: la hipótesis nula no existe relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022. Hipótesis alterna: Si existe relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022.

Tabla 5

Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario

			Factores sociodemográficos	Empatía
Rho de Spearman	Factores sociodemográficos	Coeficiente de correlación	1,000	,258*
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	110	110
	Empatía	Coeficiente de correlación	,258*	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	110	110

Fuente: análisis estadístico en SPSS. V.25

Nota:

Localizando el dato del Rho de Spearman se evidencia que es de 0,258, lo que indica relación directa baja entre factores sociodemográficos y la dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario.

Nivel de significancia: Se trabajó la parte estadística con un nivel de significancia del 0,05 es decir con un nivel de confianza del 95%

Criterio de decisión: Si $p < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Si $p \geq 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Identificación del p valor: $P = 0,045$

Objetivo específico 5: la hipótesis nula no existe relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión aspectos tangibles de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022. Hipótesis alterna: Si existe relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión aspectos tangibles de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022.

Tabla 6

Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión aspecto tangibles de la variable satisfacción del usuario

			Factores sociodemográficos	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Factores sociodemográficos	Coeficiente de correlación	1,000	,222*
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	110	110
	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	,222*	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	110	110

Fuente: análisis estadístico en SPSS. V.25

Nota:

Localizando el dato del Rho de Spearman se evidencia que es de 0,222, lo que indica relación directa baja entre factores sociodemográficos y la dimensión aspectos tangibles de la variable satisfacción del usuario.

Nivel de significancia: Se trabajó la parte estadística con un nivel de significancia del 0,05 es decir con un nivel de confianza del 95%

Criterio de decisión: Si $p < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Si $p \geq 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna y entonces se acepta la hipótesis nula

Identificación del p valor: P es igual a 0,006

Tabla 7*Interpretación del coeficiente de correlación*

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

V. DISCUSIÓN

Teniendo claro ambas variables es importante comenzar exponiendo la discusión para pasar a contrastar los resultados hallados en este estudio, comparando con estudios previos considerados en la sección de antecedentes de este mismo trabajo.

Se comienza discutiendo en primer término lo concerniente al objetivo general que estuvo enfocado en determinar si existe relación entre los aspectos socio-demográficos y la satisfacción del usuario que acude a consultorios en el establecimiento de salud (Puesto de Salud Ahuac) en Junín 2022, y habiéndose formulado la hipótesis general que asevera que si existía relación entre factores socio-demográficos y la variable satisfacción de los usuarios que acuden a consultorios, se halló la existencia de una correlación directa y baja, significativa de los factores sociodemográficos, con la satisfacción de los usuarios que acuden a consultorios, con un Rho de Spearman = 0,379 y un p-valor $0,000 < 0,05$. Lo cual deja claro que en este estudio no ha sido determinante los factores socio-demográficos en el modo de percibir la satisfacción que han presentado los usuarios respecto a los consultorios de dicho establecimiento, por haberse hallado una correlación directa baja entre ambas variables.

Se encontraron investigaciones con resultados similares, entre los que destacan: Tanta (2021), en el estudio realizado buscó demostrar si hay alguna relación entre factores sociodemográficos que influyen en la satisfacción, para ello consideró la muestra de 67 pacientes del Puesto de Tranca de Pujupe, Concluyendo que los indicadores sociodemográficos inciden en la satisfacción del paciente.

Palomino (2020), en su investigación para relacionar los factores sociodemográficos con la complacencia de los usuarios de los consultorios externos del Hospital de Virú, trabajó con una muestra de 270. Utilizando el mismo instrumento de 22 ítems, concluyendo que, si existe factores tales como edad, género, sexos relacionados a la satisfacción.

Blas (2020), determinó la correlación existente de factores sociodemográficos y satisfacción del usuario del Hospital Elpidio Berovidez Pérez durante el 2019, quien concluyó haber hallado una asociación entre factores sociodemográficos como edad, estado, género, grado de escolaridad, tipología

seguros, personal que brindó la asistencia y complacencia.

Robles y Placencia (2018), en la tesis realizada con el fin de determinar la correlación habida entre los factores socio-demográficos y el grado de complacencia de los pacientes externos de los servicios de neurocirugía del Instituto de Ciencias Neurológicas de Lima, 2016. Su muestra fue de 334 pacientes externos de Neurocirugía del Instituto de Ciencia Neurológicas entre octubre y noviembre del 2016. Utilizaron como instrumento el Servqual y concluyeron mencionando que existe relación de tipo directa entre los aspectos socio-demográficos y el grado de satisfacción del usuario externo.

Vargas (2017), en la tesis realizada, su finalidad fue conocer la correlación entre factores sociodemográficos y los grados de satisfacción de las embarazadas del centro de salud Materno Infantil de Santa Anita. Tuvieron una muestra de 97 embarazadas que asistieron al servicio obstétrico de dicho establecimiento, y en los resultados se comprobó una relación de tipo positiva, y de una correlación moderada entre el grado de satisfacción y los aspectos sociodemográficos de las embarazadas de dicho establecimiento de salud; con un grado de significancia de $p < 0.05$.

Vega et al., (2016). En la tesis con el objetivo de correlacionar las características socio-demográficas y la satisfacción con la calidad de los servicios, en pacientes que acudieron a los consultorios externos de obstetricia del nosocomio I Edmundo Escomel Essalud. Encuestaron a 107 gestantes, llegaron a la conclusión, que existía correlación significativa entre la satisfacción y los factores sociales-demográficos como edad y el sitio de donde procede.

Ponce et al., (2015), en Lima, se centró en la determinación del vínculo entre factores socio-demográficos y los grados satisfacción, del área designada a la planificación de la familia del establecimiento de salud San José, de Villa El Salvador, 2014. Su muestra fue de 112 pacientes entre 18 a 47 años, aplicaron el SERVQUAL para recolectar los datos. Se develó en los resultados que el grado de complacencia de las pacientes fue de 48.2%, mostrando relación entre las variables estudiadas.

Uscátegui y Tamayo (2012). Realizaron un trabajo investigativo para la determinación de indicadores sociodemográficos y satisfacción de pacientes con edades que sobrepasan los 15 años. Encuestaron a 36 personas previamente

seleccionadas. En el resultado ampliamente sobresaliente fue la predominancia de pacientes de sexo femenino. Concluyeron que los indicadores sociodemográficos, se correlacionan de forma significativa con la satisfacción del paciente.

Vásquez–Cruz et al., (2018). Se planteó el propósito de evaluar la satisfacción de usuarios en la unidad médica de Puebla -México, aplicó como metodología un estudio descriptivo, transversal utilizando como instrumento el cuestionario SERVPERF, evaluaron a 395 usuarios, de los cuales el 66% fue población femenina y 34% población masculina, concluyeron que la satisfacción del paciente es mayor a 60% y que se relaciona a cuanto mayor sea el nivel académico adquirido.

También se presentan algunas investigaciones, que difieren un tanto los datos encontrados en la presente tesis, como, Ticllacuri y Mengoa (2018), quienes evaluaron la asociación entre los factores sociales y demográficos y la satisfacción con el cuidado del servicio de enfermería en usuarios intervenidos en cirugías de abdomen, en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2018. Evaluaron a 49 post operados de cirugía abdominal, con una encuesta sobre indicadores socio demográficos y escala tipo Likert para efectuar la medida de la variable satisfacción, en sus resultados hallaron que no existía correlación entre las variables medidas.

En relación a las características de la muestra según sexo se tiene mayor porcentaje entrevistado de sexo femenino con 77 usuarios que representan un 70% y en 30% de sexo masculino. Se puede contrastar la muestra con Febres y Mercado (2020), con el propósito de evaluar la satisfacción de los pacientes, en función la calidad de atención prestada por los servicios de consulta externa de medicina interna del nosocomio Daniel Alcides Carrión - Huancayo, quienes en su muestra también tuvieron mayor porcentaje de usuarias femeninas, precisamente el 57% fueron mujeres.

Continuando con la discusión, y en referencia a los siguientes objetivos específicos se tiene que, se tiene que en relación al primer objetivo específico: Identificar los factores socio-demográficos favorables y desfavorables de la muestra estudiada, se halló que los factores sociodemográficos favorables fueron la edad, ocupación, estado civil, número de hijos, aseguramiento, tipo de vivienda e ingreso salarial y los desfavorables fueron el grado de instrucción y el lugar de procedencia.

También se puede describir que entre factores sociodemográficos favorables

se muestran la edad, ocupación, estado civil, número de hijos, tipo de seguro, tipo de vivienda y el ingreso salarial los cuales se trazan en 72.7% y los aspectos desfavorables fueron el nivel de instrucción y el lugar de donde proceden que suman un 27.3%.

Y en concordancia con la variable satisfacción de los pacientes, se halló el grado de aceptable con un 48.2%, seguido de satisfecho con 26.4%, insatisfecho 14.5%, muy insatisfecho 7,3 y muy satisfecho 3.6%. Y respecto a las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, en la dimensión fiabilidad se obtuvo 48.2% aceptable y 4.5 % muy insatisfecho; en tanto la dimensión empatía 41.8% la valoran de aceptable, y 7.3 de insatisfecho; al respecto la dimensión capacidad de respuesta 43.6% se mostraron aceptable y 9.1 insatisfecho; en tanto la dimensión seguridad 41.6% lo califican de aceptable y 3.6 insatisfechos; y con la dimensión aspectos tangibles valoran de aceptable un 42.7% y 9.1 muy insatisfecho.

Se encontraron investigaciones con resultados similares, entre los que destacan: Febres y Mercado (2020), quien en cuanto al nivel de satisfacción obtuvo un 60,3%. En relación a las dimensiones hallaron que la dimensión seguridad y empatía tenían un 86,8 % y 80,3 % de complacencia. Y el grado más elevado de no satisfacción se alcanzó en aspectos tangibles con el 57,1 % secundado por la capacidad de respuesta con el 55,5%.

Rodríguez (2019), halló complacencia en las cuatro dimensiones de la satisfacción, con excepción de la empatía. Se reflejó que los usuarios del sexo masculino mostraron satisfacción en las cinco dimensiones de calidad.

Vega et al., (2016), en la tesis con el objetivo de correlacionar las características socio-demográficas y la satisfacción de la calidad de servicio, encuestaron a 107 gestantes, aplicaron un instrumento de recopilación de datos para conocer los aspectos socio-demográficos y otro cuestionario para evaluar la complacencia de la calidad de atención. Globalmente la satisfacción de la calidad fue del 51,4% y de satisfacción mediana.

Huerta (2015), se centró en la determinación de los grados de complacencia brindados por los servicios de Medicina de Emergencia. En los resultados se apreció que un 92.2% mostró satisfacción con la asistencia recibida y las cinco dimensiones superaron el 80% de satisfacción, la capacidad de respuesta indicó el mayor porcentaje de no satisfacción.

Seclén y Darras (2005), se interesaron en determinar los niveles de satisfacción de usuarios en establecimientos salubristas y nosocomios del MINSA. En los resultados develaron que la satisfacción de usuarios fue 68,1%. Concluyeron que hay factores socio-demográficos, de accesibilidad y económicos que están relacionados con satisfacción del cliente externo.

Mauricio (2020), su objetivo fue estimar si hay valimiento de los factores sociodemográficos en las pacientes en relación a la atención recibida en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo. Para ello adoptó una población de 4200 usuarios cuya muestra fue 325; el instrumento utilizado por ellos ha sido el cuestionario Servqual con modificaciones, en el resultado obtenido se contrasta que existió influencia de tipo significativo de los aspectos socio-demográficos, como la edad, el nivel de instrucción y el lugar de donde proceden, más no existe con el tipo de aseguramiento ni con la ocupación. Finalmente concluyeron que se evidenció relación entre los factores sociodemográficos y la calidad de atención desde la percepción de las usuarias.

Y respecto a trabajos con los que se diferencian los hallazgos, se tiene a: Maggi et al., (2018) en Ecuador, evaluó la satisfacción del enfermo en cuanto a la asistencia de calidad otorgada en sector de Emergencia en Pediatría, Hospital General de Milagro. Seleccionaron a 357 personas. Finalmente, se demostró que indicaron insatisfacción las variables de elementos tangibles, seguridad, fiabilidad y la empatía. Mientras que la capacidad para brindar respuesta fue considerada parcialmente satisfecha. Concluyeron con la obtención de un elevado índice de insatisfacción.

Suárez et al., (2016). Identificar el grado de complacencia de los usuarios en consultorios médicos. Trabajó con 480 pacientes abordados en 32 consultorios. Concluyó que los usuarios se encuentran insatisfechos en todas sus dimensiones con excepción de la dimensión de condiciones de las áreas para la asistencia.

Respecto a los objetivos específicos segundo, tercero, cuarto, quinto y sexto, en el que se plantearon objetivos correlacionales y formulaciones de hipótesis, que buscaron conocer la correlación entre los factores sociodemográficos con las dimensiones de la segunda variable satisfacción del usuario, se encontró para las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos

tangibles correlaciones de tipo directa pero baja, pues en todos los casos el p-valor estuvo por debajo del nivel de significancia de 0,05, por consecuencia se ha rechazado las hipótesis nulas y aceptado las hipótesis alternas y concluyendo que existe correlación directa baja y significativa entre los factores sociodemográficos y las cinco dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios externos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe correlación directa baja y significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud de Junín, 2022

Segunda: Existe una correlación directa baja y significativa entre los factores sociodemográficos y la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del usuario que acuden al establecimiento de Salud en Junín, 2022. (Rho de Spearman = 0,252, p-valor 0,011 < 0,05).

Tercera: Se determinó que existe una correlación directa baja y significativa entre los factores sociodemográficos y la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción del usuario que acuden al establecimiento de Salud en Junín, 2022. (Rho de Spearman = 0,233, p-valor 0,016 < 0,05).

Cuarta: Se determinó que existe una correlación directa baja y significativa entre los factores sociodemográficos y la dimensión seguridad de la variable satisfacción de los usuarios que acuden al establecimiento de Salud en Junín, 2022. (Rho de Spearman = 0,234, p-valor 0,028 < 0,05).

Quinta: Se determinó que existe una correlación directa baja y significativa entre los factores sociodemográficos y la dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario que acuden al establecimiento de Salud en Junín, 2022. (Rho de Spearman = 0,258, p-valor 0,045 < 0,05).

Sexta: Se determinó que existe una correlación directa baja y significativa entre los factores sociodemográficos y la dimensión aspectos tangibles de la variable satisfacción del usuario que acuden al establecimiento de salud en Junín, 2022. (Rho de Spearman = 0,222, p-valor 0,006 < 0,05).

VII. RECOMENDACIONES

1. A partir de la investigación ejecutada continuar y ampliar el estudio para corroborar la causa de la relación directa baja de la relación factores sociodemográficos y satisfacción del usuario.
2. Evaluación constante y permanente del desempeño del trabajador a través de los instrumentos validados por la unidad de Recursos humanos, realizar periódicamente la aplicación del cuestionario de satisfacción para valorar el punto débil y subsanar.
3. Solicitar al área de Recursos Humanos de la Red de Salud realizar talleres de coaching, de empoderamiento y de comunicación efectiva para el personal de salud, a fin de mejorar la relación con los usuarios.
4. La jefatura del establecimiento debe gestionar con su inmediato superior cursos de capacitación, pasantías, talleres, para mejorar las competencias del personal asistencial para adquirir actualización en los conocimientos de salud; por lo mismo debe promover y la investigación en los trabajadores.
5. Realizar seguimiento individualizado a los usuarios a través de telemonitoreo, y la tele orientación síncrona.
6. Mejoramiento de sala de espera acorde a la modernidad, a través de la evaluación constante de gestión de la calidad, mejorar los puntos débiles que actúan como puntos de demora en la atención de los usuarios, para el caso un adecuado manejo del archivo de historias clínicas aplicando las normas vigentes sobre Gestión de Historias Clínicas, solicitar reposición de equipos deteriorados para lo cual se debe involucrar a las principales autoridades locales.

REFERENCIAS

- Abrego Salinas, B. C. (2021). *Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario de la clínica Denthix*. Lima. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud. UCV]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76577>
- Álvarez, R. y Mayorga Marín, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar "Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños", Managua - Nicaragua*, febrero- marzo 2017. [Tesis para optar el grado de Máster en Administración en Salud]. Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Ariffin, Junainah Abd Hamid, Shakeerah Mohd Shukri. (2020). *Mediating Role of Customer Satisfaction on the Relationship of Demographic Factors and Customer Loyalty. A multifaceted review journal in the field of pharmacy*. Sys Rev Pharm 2020. <http://dx.doi.org/10.4236/ojog.2014.410083>
- Blas Villar. (2020). *Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción del usuario externo en el hospital Elpidio Beróvidez Pérez*, año 2019. Trujillo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63690>
- Braña-Marcos, B. et al. (ene-feb. 2012). *Sociodemographic factors and satisfaction related to the care received by women with breast cancer. Multicentre study*. 27(1), 30-37. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-94003>
- Cabello, E. y Chirinos, L. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. 23(2), 88-95. <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018>
- Cleary, PD. y McNeil, BJ. (1988). *Patient satisfaction as an indicator of quality care*. Inquiry. Spring, 25(1), 25-36. <https://www.jstor.org/stable/29771928>
- Concha-Gutiérrez, C. et al. (2020). *Factores sociodemográficos y clínicos asociados a la satisfacción usuaria de cuidadores en un hospital pediátrico de alta complejidad*. Rev. Chil. Salud Pública, 24(1), 40-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7456194>
- Compean-Dardon, M. et al. (2014). *Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción con los servicios públicos de salud entre personas con VIH/SIDA*. Rev. Geren. Polit. Salud, Bogotá (Colombia), 13 (26), 127-143.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54531419010>

- Culebro-Trujillo, R. et al. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre las fuentes de información electrónica en un hospital de tercer nivel de atención médica*. Educ. Med. 18(3), 188-194. <http://dx.doi.org/10.1016/j.edumed.2016.06.017>
- Cronin, J. J., y Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125–131. <https://doi.org/10.2307/1252256>
- Cruz Median, et al. (2017). *Sistema de Gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación*. *Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, 59-69.
- Elie Al Ahmar. y Samir Tarraf. (2014), *Assessment of the Socio-Demographic Factors Associated with the Satisfaction Related to the Childbirth Experience* por *Open Journal of Obstetrics and Gynecology*, 4, 585-611. <http://www.scirp.org/journal/ojog>
- Fairhurst, K. y May, C. (1995). *Consumerism and the consultation: the view doctor's*. Fam Pract. 12, 389-91. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/8826052/>
- García, R. y Gálvez. (2016). *Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud*: Minsa–Essalud, Chongoyape - Perú. Rev. Tzhoecoen 8(02), ISSN 1997-398. 2016.
- Guzmán Miranda y Tamara (2012). *Definición de Factores Sociales en el Marco de las Investigaciones Actuales*. Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.
- Hernández, M., González, J., Pérez, J., Jiménez, B., Alvarado, P. (2013). *Conductas y factores que influyen en la utilización de servicios de salud en la población adulta de la región sur del Estado de México*. Universidad Autónoma de México. Rev. Med. Inv. 1, 86-94.
- Hernández - Sampieri, et al., (2013). *Metodología de la Investigación*, México, McGraw–Hill.
- Huerta, E. A. (2015). *Nivel de Satisfacción de los Usuarios Atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional arzobispo Loayza, Lima*. Tesis para optar al título Profesional de Médico Cirujano. Escuela Académica Profesional de Medicina Humana - UNMSM].

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mitrovic, Ivana. y Dragan, Vasijevic. (2019). *The effect of sociodemographic factors on the patient satisfaction with health care system*. Ser J Exp Clin Res 20 (3), 251-255. DOI: 10.1515/SJECR-2017-0042
- Karim, RM., Abdullah, MS., Rahman, AM., Alam, A.M. (2015). *Identifying influence of perceived quality and satisfaction on the utilization status of the community clinic services; Bangladesh context*. Bangladesh Med Res Counc Bull. 41(1), 1-12.
- Danielsen, Kirsten. et al. (2010). *The association between demographic factors, user reported experiences and user satisfaction: results from three casualty clinics in Norway*. BMC Family Practice 2010, 11:73 <http://www.biomedcentral.com/1471-2296/11/73>
- La Torre, A. (2018). *Factores Asociados al Grado de Satisfacción del Usuario del Consultorio Externo de Gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú*. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2014. *Rev. Gerenc. Polit. Salud.* 17(34), 59-68. ISSN 1657-7027. <https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.fasu>.
- Livi-Bacci, Massimo. (2007). *Introducción a la demografía*. Barcelona. España. Ariel. S.A., 3ª impresión.
- Llorens, y Fuentes. (2012). *Calidad versus Satisfacción: una Evaluación de Independencia, mediante un Análisis Factorial Confirmatorio*. Universidad de Granada. <C:/Users/SONY/Downloads/DialnetCalidadVersusSatisfaccion-187706.pdf>
- Maggi Vera, Wendy A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Ecuador. Tesis de grado –Maestría en Gerencia en Servicios en Salud. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Mauricio, Yarid. (2019). *Factores Sociodemográficos y Calidad de Atención percibida en consultorios de obstetricia de un hospital regional docente materno infantil*. Huancayo. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Salud. Universidad Peruana Los Andes].

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1562/T037_43816537_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mahzad Mirzagoli, Erfan Memarian, Babol Branch. (2015). *The effects of demographic factors on customer satisfaction from ATM (Case Study: mellat Bank in Mazandaran state)*, 36(3) Özel Sayı ISSN: 1300-1949
- MINSA. (2007). *Documento técnico R.M N° 519-2006/MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad*. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
- MINSA. (2008). *Gestión de la calidad en el servicio de salud*. Lima.
- MINSA (2012). *Guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y servicios médicos de apoyo*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
- Mira, J.J., Aranaz, J. (2020). *La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria*. Med Clin. 114. Suppl 3:26-33.
- Mira, J. J., Rodríguez, J., Tirado, S., Sitges, E. (2000) *Semejanzas y diferencias entre satisfacción y calidad percibida*. Rev Calid Asist. 15,36-42.
- Molina, J., Avalos, F., Valderrama, L., Uribe, A. (2009). *Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital de enfermería en un hospital médico – quirúrgico*. Revista de Antioquia. Invest Educ Enferm. 27(2), 218-225.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1988) *SERVQUAL a multiple- item scale for measuring perceptions of Service Quality*. J Retailing. 65:2-40.
- Parra, Pedro., Bermejo, Rosa. M., Más, Adelia. (2012). *Factors related to patient satisfaction with hospital emergency services*. Gac Sanit. 26(2), 159–165
- Paredes, Fiorella. J., y Diestro, Dyrse. M. (2019). *Factores Sociodemográficos y su relación con la satisfacción de la población con las obras públicas ejecutadas en Arequipa 2018*. [Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Tecnológica del Perú].
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2573/Fiorella%20Paredes_Dyrse%20Diestro_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, C., Víctor Maciá Soler, Loreto González, Chordá, Víctor Manuel (2018). *User satisfaction in 2 hospitals with different management model* Journal of

- Pérez, C., Ortiz, R., Llantá, M., Peña, M., Infante, I. (2008). *The evaluation of health satisfaction in health: a challenge to quality*. Cuban Journal of Public Health, 34(4) Retrieved on October 29. <http://scielo.sld.cu/scielo.php>
- Pertierra-Galindo N, et al., (2019). *Study of patient satisfaction with ultrasound in primary care*. SEMERGEN, Soc. Esp. Med. Rural Gen. (Ed. Impr.); 45(4): 239-250. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-188076>
- Ponce, Miriam F., y Santillán, Lilian V. (2015). *Factores sociodemográficos y satisfacción de los usuarios del servicio de planificación familiar del Centro Materno Infantil San José. Villa El Salvador. 2014*. Perú. Tesis para optar al grado académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud. UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6803/Ponce_LMF-Santill%C3%A1n_CLV.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Ramos Mogollon., et al., (2020). *The Servperf Model as a Tool for Evaluating Service Quality in a Company*. University and Society, 12(2), 417-423. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Resolución Ministerial R.M. N° 527-2011/MINSA “*Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*”. Lima.
- Robles, Isabel J. (2018). *Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción del usuario externo de neurocirugía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2016*. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia con mención en Servicios de Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10040/Robles_hi.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rodríguez, Henry Z. (2016). *Calidad de atención en salud de usuarios internos y externos del servicio de obstetricia del Hospital Goyeneche de Arequipa 2015*. [Tesis de Maestría en Gerencia en Salud. Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5826>
- Rodríguez, Juan R. M. (2019). *Factores Asociados a la Satisfacción de la Atención de la Consulta Externa del Centro de Salud Javier Llosa García de Hunter*.

Arequipa. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Ciencias: Medicina. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8606/MDMrofejrm1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Rodríguez Ramírez, and Gaona Pineda, E. (2020). *Food group consumption and its association with sociodemographic characteristics in the Mexican population 2018-19*. Public Health of Mexico, 693-703.

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. [file:///D:/Documents/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion%20\(2\).pdf](file:///D:/Documents/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion%20(2).pdf)

Seclén-Palacín, J. y Darras, C. (2005). *Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados*. Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina Humana. UNMSM. 27-141. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>

Slater, AM., Estrada, F., Suarez-Lopez, L., De la Vara-Salazar, E., Campero, L. (2018) *Overall user satisfaction with family planning services and associated quality care factors: a cross-sectional analysis*. Reprod Health. 15(1):172.

Soria, Zuriel. y Montoya, Bernardino J. (2017). *Envejecimiento y factores asociados a la calidad de vida de los adultos mayores en el Estado de México*. Papeles de POBLACION, 59-93.

Suárez Isaqui, L, et al., (2018). *User satisfaction with care in medical offices. Colón 2015-2016*. Electronic Medical Journal, 40(4), 1002-1010. <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/2554>

Ramos Ticllacuri, B. (2018). *Factores sociodemográficos y satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post operados de cirugía abdominal*. Hospital San Juan de Lurigancho, 2018. Lima - Perú [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25583/Ramos_TB..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Uscátegui, Deiver F. (2011). *Caracterización sociodemográfica y evaluación de la satisfacción de los usuarios mayores de 15 años en el servicio de hospitalización de la Empresa Social del Estado Hospital Pedro Clavel*

Aguirre Yepes de Toledo del 01 de mayo al 31 de julio del 2011. Medellín. Colombia. [Trabajo de grado. Universidad CES. Facultad de medicina]. <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2409/Trabajo%20de%20grado?sequence=2&isAllowed=y>

Vargas, Elvira M. (2017). *Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del CMI Santa Anita*. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22251/Vargas_WEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, Sotomayor, et al. (2018). *Patient satisfaction in the first level of medical care. México, 2017 - 2018*. Journal of Public Health. 20 (2), 254 -257. Retrieved from: <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2018.v20n2/254-257/es>

Zandbelt, LC., Smets, EM., Oort, FJ., Godfried, MH., De Haes, HC. (2004) *Satisfaction with the outpatient encounter. A comparison of Patients' and Physicians' Views*. J Gen Intern Med. 19, 1088-95.

ANEXO 1:

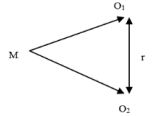
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Factores Sociodemográficos y Satisfacción del Usuario de un Establecimiento de Salud en Junín, 2022 Autora: Mercedes de la Cruz García						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre factores sociodemográficos y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre factores sociodemográficos y la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del</p>	<p>Objetivo general Determinar si existe relación entre factores sociodemográficos y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre factores sociodemográficos y la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la variable factores sociodemográficos y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas: Existe relación entre factores sociodemográficos y la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del usuario de un</p>	Variable 1: Factores sociodemográficos: Paredes (2019), define factores sociodemográficos, como las cualidades de la persona respecto a su modo de vivir y a sus características, abarcando a la población en todo su espacio, donde se ve influenciado por sus intereses y cómo se va desarrollando en un determinado espacio social. Para la obtención se empleó la encuesta de 9 ítems.			
				Indicadores	Ítems	Escala de medición
			- Edad	1	Nominal	Favorable
			- Grado de instrucción	2		Desfavorable
			- Ocupación	3	Nominal	
			- Estado civil	4		
			- Número de hijos	5	Nominal	
			- Lugar de procedencia	6		
			- Condición de	7		

<p>usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022? ¿Qué relación existe entre factores sociodemográficos y dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022?</p> <p>usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022? ¿Qué relación existe entre los factores sociodemográficos y la dimensión seguridad de la variable satisfacción de los usuarios de consultorios en un</p>	<p>de salud en Junín, 2022 Determinar la relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022. Determinar la relación entre factores sociodemográficos y la dimensión seguridad de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022. Determinar la relación entre factores sociodemográficos</p>	<p>establecimiento de salud en Junín, 2022. Existe relación entre factores sociodemográficos y la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022 Existe relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión seguridad de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022. Existe relación entre los</p>	<p>aseguramiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de vivienda - Ingreso salarial 	<p>8</p> <p>9</p>			
			<p>Variable 2: Satisfacción del usuario: Clearly e McNeil (1988), "Definen la satisfacción como la reacción del usuario a los aspectos de la atención recibida". En este estudio se utilizó el cuestionario SERVPERF modificado y validado, de 22 preguntas, divididas en 5 dimensiones y mide la percepción del usuario. Autor: Adaptado por Mercedes De la Cruz García. Cuestionario SERVPERF modificado y validado por 3 jueces expertos.</p>				
			Fiabilidad	viene a ser la habilidad con la cual, la institución efectúa u ofrece el servicio el mismo que debe ser confiable y de sumo cuidado	1 al 3	Ordinal	<p>Muy insatisfecho Insatisfecho Aceptable Satisfecho Muy satisfecho</p>
			Capacidad de respuesta	viene a ser la capacidad de contribuir con los pacientes, para otorgarles atención con rapidez	4 al 7		
Seguridad	nivel referido al grado de certeza de cuánto conocen y cómo ofrecen atención los	8 al 11					

establecimiento de salud en Junín, 2022? ¿Qué relación	os y la dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario de un	factores sociodemográficos y la dimensión empatía de la		trabajadores	12 al 16		
			Empatía	servicio individualizado que otorga la institución al paciente.			

<p>existe entre factores sociodemográficos y dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre factores sociodemográficos y dimensión aspectos tangibles de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022?</p>	<p>establecimiento de salud en Junín, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión aspectos tangibles de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022.</p>	<p>variable satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022</p>	<p>Aspectos tangibles</p>	<p>es la presentación física de diversas áreas o instalaciones, como también de los equipos, del personal y del mismo material de comunicación</p>	<p>17 al 22</p>		
--	---	--	---------------------------	--	-----------------	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS
<p>Tipo: Básica Nivel: Descriptivo- correlacional Diseño: Correlacional No experimental. Corte: Transversal Método: Hipotético-deductivo.</p>  <p>M: Muestra pacientes encuestados V1: Variable factores sociodemográficos V2. Satisfacción de los usuarios R: Relación entre variables</p>	<p>Población: Constituida por los usuarios que acuden a consultorios de medicina, obstetricia, enfermería. Odontología.</p> <p>Muestra: La muestra fue censal y constituida por los 110 usuarios mayores de edad que recibieron atención en el Puesto de Salud Ahuac y que cumplieron con criterios inclusivos y de exclusión acordados, que acudieron al establecimiento en el mes de junio del 2022.</p> <p>Muestreo: no probabilístico, por conveniencia.</p>	<p>Variable 1: Factores sociodemográficos</p> <p>Técnica: Encuesta Autora: Elvia Merary Vargas Wong. Adaptado por Mercedes De la Cruz García Procedencia: Huancayo Año: 2016</p> <p>Variable 2: Satisfacción de usuario</p> <p>Técnicas: Cuestionario Instrumento: Cuestionario ServPerf Autor: Parazuraman , A Berry L y Zeithalm, tomado por Cronin y Taylor (1994) modificado y validado. Año: 2022</p>	<p>Estadística descriptiva: De acuerdo a las dimensiones planteadas en la investigación se plantea el análisis inferencial de resultados (prueba de hipótesis) y se hará uso de la prueba estadística no paramétrica del Rho de Spearman</p>

ANEXO 2:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
Factores sociodemográficos	Paredes (2019), define factores sociodemográficos, como las cualidades de la persona respecto a su modo de vivir y a sus características, abarcando a la población en todo su espacio, donde se ve influenciado por sus intereses y cómo se va desarrollando en un determinado espacio social	datos sociales y demográficos de los usuarios de los consultorios externos que permiten ser valorados como favorables o desfavorables.		<ul style="list-style-type: none"> - Edad (1) -Grado de instrucción (2) - Ocupación (3) - Estado civil (4) - Número de hijos (5) - Lugar de procedencia (6) - Condición de asegurado (7) - Tipo de vivienda (8) - Ingreso salarial (9) 	<p>Nominal</p> <p>Escala de valoración:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Favorable - Desfavorable
Satisfacción del usuario	Clearly e McNeil (1988), "Definen la satisfacción como	Percepción de la satisfacción que tienen los	Fiabilidad	Habilidad con la cual, el personal	

	<p>la reacción del usuario a los aspectos de la atención recibida”.</p>	<p>pacientes o usuarios externos y bajo el modelo de 22 afirmaciones en relación a las percepciones, indaga sobre cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y la empatía.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía.</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>ejecuta o brinda el servicio brindado</p> <p>Disposición por colaborar con los pacientes, para otorgarles atención con rapidez.</p> <p>Cuanto conocen y cómo brindan atención los trabajadores.</p> <p>Servicio individualizado que otorga la institución al paciente</p> <p>áreas o instalaciones, como también de los equipos</p>	<p>Ordinal Escala de valoración:</p> <p>Muy insatisfecho</p> <p>Insatisfecho</p> <p>Aceptable</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy satisfecho</p>
--	---	--	---	--	---

ANEXO 3:
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:.....

Apellido y nombres:.....

Edad:

Correo electrónico personal o institucional:

Firma

**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:
FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y NIVEL DE SATISFACCIÓN**

Estimado (a):

El presente instrumento es de carácter anónimo y confidencial; tiene como objetivo determinar la relación entre los factores sociodemográficos y satisfacción de usuarios a fin de obtener un diagnóstico situacional del tema y poder elaborar un sistema de estrategias que permitan mejorar los niveles de calidad de atención.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Por favor, sea honesta al responder en todas las preguntas solo podrá seleccionar UNA opción como respuesta. Coloque un aspa (X) en la respuesta de la columna de la derecha que usted considere es la correcta.

Fecha.....Hora de inicio.....Hora de fin.....

SEXO:	MASCULINO	1:
	FEMENINO	2:

1. Edad	Puntaje
18 a 25 ()	1
26 a 35 ()	2
36 a 46 ()	3
47 a 59 ()	4
60 a 65 ()	5

2. Qué grado de Instrucción tiene usted?	Puntaje
a. sin estudios ()	1
b. Primaria ()	2
c. Secundaria ()	3
d. Superior técnica ()	4
e. Superior/Universitaria ()	5

3. Que ocupación tiene?	Puntaje
Ama de casa ()	1
Empleada ()	2
Estudiante ()	3
Otras ocupaciones ()	4

4. Que estado civil tiene usted?	Puntaje
a. Soltera ()	1
b. Casada ()	2
c. Conviviente ()	3
d. Separada ()	4
d. Divorciada ()	5
e. viuda ()	6
5. Número de hijos	Puntaje
Ninguno ()	1
uno ()	2
Dos a tres ()	3
Cuatro a mas ()	4

6. Lugar de procedencia	Puntaje
Urbano ()	1
Urbano-Marginal ()	2
Rural ()	3

7. Condición de aseguramiento	Puntaje
SIS ()	1
Essalud ()	2
Fuerzas Armadas ()	3
Otros ()	4
Ninguno ()	5

8. Tipo de Vivienda	Puntaje
Propia ()	1
Alquilada ()	2
Casa familiar ()	3

9. Ingreso salarial	Puntaje
500 a 850 soles ()	1
900 a 1300 soles ()	2
1350 a 1800 soles ()	3
1850 a más soles ()	4

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PERCEPCIÓN DE ATENCIÓN						
Estimada califique la percepción que se refieren a como Ud. HA RECIBIDO la atención en el servicio de Consulta externa en el Centro. Utilice una escala numérica del 1 al 5 . Considere a 1 como menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
N:	PREGUNTAS	1 muy Insatisfe cha	2 Insatisfec ha	3 Aceptab le	4 Satisfe cha	5 Muy Satisfec ha
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas					
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
3	¿Su atención se realizó según horario publicado en el establecimiento de salud?					
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo					
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que receto el medico?					
6	¿La atención en el área de caja /farmacia fue rápida?					
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
8	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?					
9	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente					
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
11	¿El medico profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?					
12	¿El medico u otro profesional que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
13	¿El medico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?					
14	¿El medico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal de caja/farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	¿EL personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					

17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultados de su atención?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibía y los cuidados para su salud?					
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					

ANEXO 4:

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	x		x		X		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	x		x		X		
3	¿Su atención se realizó según horario publicado en el establecimiento de salud?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Cuándo usted presento una queja o reclamo el establecimiento presento algún mecanismo de atenderlo?	x		x		X		
5	¿La farmacia conto con los medicamentos que receto el medicamento?	x		x		X		
6	¿La atención en el área de caja/ farmacia fue rápida?	x		x		X		
7	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?	x		x		X		
9	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	x		x		X		
10	¿Durante su atención en consultorio se respetó su privacidad?	x		x		X		
11	¿El medico profesional que le atendió le realizo un examen completo y minucioso?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 4	x		x		X		

1 2	¿El médico u otro profesional que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	x		x		X		
1 3	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?	x		x		X		
1 4	¿El médico u otro profesional que lo atendió le trato con amabilidad, respeto, y paciencia?	x		x		X		
1 5	¿ El personal de caja/ farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	x		x		X		
1 6	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	x		X		X		
D DIMENSION 5								
1 7	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el médico u otro profesional sobre su salud o resultados de su atención?	x		x		X		
1 8	¿Usted comprendió la explicación que el medico u otro profesional de salud le brindo sobre el tratamiento que recibió y los cuidados para su salud?	x		x		X		
1 9	¿Los carteles, letreros o flechas en el establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	x		x		X		
2 0	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	x		x		X		
2 1	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para su atención?	x		x		X		
2 2	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Luis Cueva Buendía

DNI: 20049226

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** 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

Huancayo, 26 mayo, 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	x		x		X		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando en orden de llegada?	x		x		X		
3	¿Su atención se realizó según horario publicado en el establecimiento de salud?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2							
4	¿Cuándo usted presento una queja o reclamo el establecimiento presento algún mecanismo de atenderlo?	x		x		X		
5	¿La farmacia conto con los medicamentos que receto el medicamento?	x		x		X		
6	¿La atención en el área de caja/ farmacia fue rápida?	x		x		X		
7	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 3							
8	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?	x		x		X		
9	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	x		x		X		
10	¿Durante su atención en consultorio se respetó su privacidad?	x		x		X		
11	¿El medico profesional que le atendió le realizo un examen completo y minucioso?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 4							
		x		x		X		

1 2	¿El médico u otro profesional que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	x		x		X		
1 3	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?	x		x		X		
1 4	¿El médico u otro profesional que lo atendió le trato con amabilidad, respeto, y paciencia?	x		x		X		
1 5	¿ El personal de caja/ farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	x		x		X		
1 6	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	x		X		X		
DIMENSION 5								
1 7	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el médico u otro profesional sobre su salud o resultados de su atención?	x		x		X		
1 8	¿Usted comprendió la explicación que el medico u otro profesional de salud le brindo sobre el tratamiento que recibió y los cuidados para su salud?	x		x		X		
1 9	¿Los carteles, letreros o flechas en el establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	x		x		X		
2 0	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	x		x		X		
2 1	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para su atención?	x		x		X		
2 2	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr/ Mg: LOPEZ PEÑA JORGE ANTONIO

DNI: 20089220

Especialidad del validador: 1.- Médico Cirujano

2.- Especialista en Radiología

3.- Maestro en Salud Publica y Gestion Sanitaria

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** 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

Huancayo, 29 de mayo del 2022.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	x		x		X		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	x		x		X		
3	¿Su atención se realizó según horario publicado en el establecimiento de salud?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2							
4	¿Cuándo usted presento una queja o reclamo el establecimiento presento algún mecanismo de atenderlo?	x		x		X		
5	¿La farmacia conto con los medicamentos que receto el medicamento?	x		x		X		
6	¿La atención en el área de caja/ farmacia fue rápida?	x		x		X		
7	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 3							
8	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?	x		x		X		
9	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	x		x		X		
10	¿Durante su atención en consultorio se respetó su privacidad?	x		x		X		
11	¿El medico profesional que le atendió le realizo un examen completo y minucioso?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 4							
1	¿El médico u otro profesional que le atendió le brindo	x		x		X		

2	el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?						
1 3	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	x		x		X	
1 4	¿El médico u otro profesional que lo atendió le trató con amabilidad, respeto, y paciencia?	x		x		X	
1 5	¿El personal de caja/ farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	x		x		X	
1 6	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	x		X		X	
DIMENSION 5							
1 7	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultados de su atención?	x		x		X	
1 8	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional de salud le brindó sobre el tratamiento que recibió y los cuidados para su salud?	x		x		X	
1 9	¿Los carteles, letreros o flechas en el establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	x		x		X	
2 0	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	x		x		X	
2 1	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para su atención?	x		x		X	
2 2	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	x		x		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Santiago Ángel Cortez Orellana

DNI: 08694200

Especialidad del validador: 1.- Médico Cirujano
2.- Especialista en Medicina Legal
3.- Auditor Médico
4.- Maestro en educación, mención en Docencia e Investigación en Educación Superior
5.- Doctor en Medicina

Huancayo, 25 de mayo del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** 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



Firma del Experto Informante

ANEXO 5:
AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN / CARTA DE PRESENTACIÓN

CARTA N°001 - 2022 / M.C. MDG

M.C. Katia Sarmiento Ramos
Jefe de la Ipress Ahuac – Microred Chupaca

Presente. -

Luego de un atento saludo por intermedio del presente me dirijo a usted, como estudiante del Programa de Maestría en Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Ate, vengo realizando mi Proyecto de investigación cuyo título es "FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS Y SATISFACCION DEL USUARIO DE CONSULTORIOS EN LA IPRESS AHUAC 2022" para optar el grado de Magister, el motivo de la presente es para solicitar la autorización de su despacho para EJECUTAR LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO en la institución a su cargo, dicho instrumento ha sido validado por tres jueces expertos.

Segura de ser merecedora de su atención, me susribo de usted.

ATENTAMENTE,

MERCEDES DE LA CRUZ GARCIA
40146260



GOBIERNO REGIONAL JUNÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD
IPRESS AHUAC
M.C. Katia Sarmiento Ramos
CMP 84021

Recibido 14/06/22.



SALUD CHUPACA

" AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL "

CARTA N° 019 - 2022-GRJ-DRSI-UESCH-MRSCH- JEF/PSA.-

Sra. Mercedes De la Cruz García

**ASUNTO: AUTORIZA APLICACIÓN DE CUESTIONARIO
EN PROYECTO DE INVESTIGACION.**

Ref. CARTA N° 001-2022/M.C.MDG

Presente.-

*Por intermedio del presente reciba un saludo afectuoso del P.S. Ahuac, el motivo es para emitir respuesta a la carta presentada a esta jefatura por el cual solicita autorización para la aplicación del cuestionario y realizar el estudio del trabajo de investigación: "Factores Sociodemográficos y Satisfacción del Usuario de Consultorios en la Ipress Ahuac 2022" en vuestro establecimiento, en razón a que dicho estudio pueda contribuir en mejorar la calidad de atención y quede precedente de estudio en la institución, **SE AUTORIZA** la aplicación del estudio en el trabajo de investigación que viene ejecutando, solicitándole que al culminar su estudio emita una copia a esta jefatura.*

Sin otro particular, me suscribo de usted reiterándole muestras de afecto y estima.

Ahuac, 27 de Junio del 2022.

ATENTAMENTE,

Dra. Katty Sarmiento (Katty)
C.M.P. 94821

Lima, 30 de Junio del 2022

Señor (a):

Dra. Katia Sarmiento Rojas

Jefe

PUESTO DE SALUD AHUAC**Nº de Carta** : 137 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 30 de junio del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

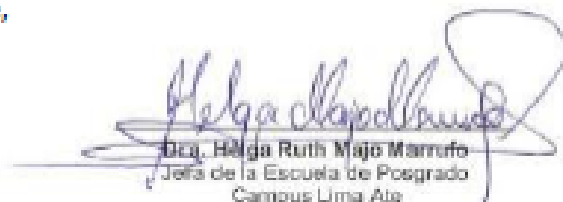
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: De La Cruz García Mercedes
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : "FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS Y SATISFACCION DEL USUARIO DE CONSULTORIOS, IPRESS AHUAC 2022."

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Helga Ruth Majo Marmelo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

ANEXO 6:
BASE DE DATOS

N°	SEXO	FACTORES SOCIODEMGRÁFICOS								SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO																							
										FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				ASPECTOS TANGIBLES							
		1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
1	1	5	3	4	2	1	3	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	2	2	3	1	1	2	3	1	1	3	5	5	5	1	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
3	1	4	3	4	1	2	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	2	1	5	3	1	2	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1		
5	2	2	3	1	3	4	3	1	1	1	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	
6	2	5	3	1	5	4	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	
7	2	2	3	4	1	1	3	1	3	2	1	2	3	4	3	2	3	1	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	1	
8	1	3	3	4	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
9	1	3	3	4	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	
10	2	5	3	1	1	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	
11	2	2	5	3	1	1	3	1	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	
12	2	1	4	3	4	2	3	5	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	
13	2	5	2	1	1	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
14	2	1	3	1	3	2	3	1	2	1	3	5	4	4	1	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5
15	2	2	4	1	3	3	3	1	3	1	4	4	2	2	1	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	2	
16	2	2	5	1	3	3	3	1	3	1	2	1	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	
17	2	2	3	1	3	2	2	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	2	3	3	1	1	3	3	1	1	1	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
19	2	5	2	1	6	3	3	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	2	1	3	1	1	3	3	1	2	1	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
21	2	1	3	4	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	1	
22	2	2	5	1	3	3	3	1	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	
23	2	2	3	1	1	3	3	1	3	1	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
24	2	1	3	1	1	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	1	5	5	4	2	2	3	2	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	

26	2	2	5	3	3	1	3	1	3	1	3	1	4	5	4	3	2	3	4	4	5	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	3	3	
27	1	1	4	3	1	1	3	1	1	1	1	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2
28	2	2	3	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
29	2	2	4	3	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	4	3	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	2	3	
30	2	2	4	4	3	2	3	5	2	4	3	3	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3	
31	2	5	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	
32	2	5	3	1	3	4	3	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	
33	2	5	3	4	2	4	3	1	1	1	1	3	3	3	4	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
34	2	5	5	1	2	3	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
35	2	5	3	1	3	3	1	1	2	1	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2	2	
36	2	5	3	1	3	3	3	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
37	2	3	3	1	1	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	2	3	4	1	1	3	3	1	3	1	3	4	4	4	2	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4		
39	2	1	4	3	1	2	3	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
40	2	2	3	1	4	3	3	1	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	
41	1	5	4	4	2	4	3	2	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
42	1	3	5	4	3	3	1	2	1	2	3	3	2	3	4	4	4	4	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
43	1	2	3	4	2	3	1	1	3	1	3	5	3	2	2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3		
44	1	2	4	4	2	3	3	2	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3		
45	2	3	3	1	3	3	3	1	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	2	4	2	4	2	4	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	
47	2	3	3	1	4	3	3	1	1	1	3	3	2	2	3	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
48	2	1	4	3	1	1	3	1	1	1	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	2	3	2	2	2	2		
49	2	1	3	3	1	1	2	1	1	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2		
50	2	1	4	4	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2		
51	1	5	3	4	2	2	3	1	3	1	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
52	1	4	3	1	3	3	3	1	1	2	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	2	3	5	5	3	4		
53	1	2	3	4	1	1	3	1	1	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	
54	2	2	3	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
55	2	5	2	1	2	4	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
56	1	5	3	4	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	5	3	1	3	2	4	2	3	2	2		
57	1	5	3	4	1	1	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	2	1	5	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	1	5	1		
59	2	1	3	1	3	4	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
60	1	2	3	4	3	4	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
61	2	4	3	1	3	4	3	1	1	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3		
62	1	5	3	4	2	4	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
63	1	4	3	4	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	5	5	
64	1	2	5	4	1	1	3	2	3	4	2	5	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
65	2	4	2	4	2	4	3	1	1	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	1	

66	2	1	4	3	1	1	3	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	3	2	3	3	2	1	
67	2	4	2	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
68	2	4	2	4	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	5		
69	2	2	3	4	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3		
70	2	5	2	4	2	4	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
71	2	3	5	4	2	2	1	2	1	4	5	5	2	3	4	3	2	3	3	4	1	3	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	
72	2	5	3	1	2	3	1	1	1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	
73	2	5	5	1	5	3	3	2	1	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
74	2	2	4	4	1	1	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
75	2	1	3	4	1	1	3	1	2	1	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
76	2	1	4	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3		
77	1	4	4	1	4	3	3	1	1	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	1	1	4	3	3	3	3	1	2	1	4	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	4	5	3	3	3	4	4	2	2	1	2	
79	2	2	4	4	2	3	3	2	3	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2
80	2	2	5	4	3	2	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	2	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	2	4	4	2	1	2	1	2	1	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	2	4	4	2	2	1	1	2	1	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
84	1	2	5	4	2	3	1	2	3	4	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	
85	1	2	5	4	1	1	1	2	3	2	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
86	1	4	5	4	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
87	2	3	5	4	3	2	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
89	2	4	3	1	2	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
90	2	5	3	1	2	3	3	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
91	2	5	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	
92	2	2	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	
93	1	5	3	1	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	
94	2	5	2	4	2	4	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
95	2	4	3	1	2	4	3	1	1	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	
96	2	4	2	1	1	4	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
97	2	5	2	1	2	4	3	1	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
98	2	2	5	3	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
99	2	1	3	4	1	1	1	5	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
100	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	1	1	3	3	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	
102	1	5	2	1	2	4	3	1	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
103	1	4	4	4	3	4	3	1	1	1	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	2	5	3	1	2	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	1	3	3	1	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
106	2	5	5	4	1	3	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	2	3	4	4	3	3	3	1	3	1	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
108	1	3	3	1	2	1	3	1	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
109	2	1	4	3	1	1	3	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	
110	1	2	4	4	2	3	3	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4

ANEXO 7:**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	22

Nota: Siendo alfa de Cronbach 0,930, se determina que el instrumento es altamente confiable

ANEXO 8:
RESULTADOS DESCRIPTIVOS GENERALES

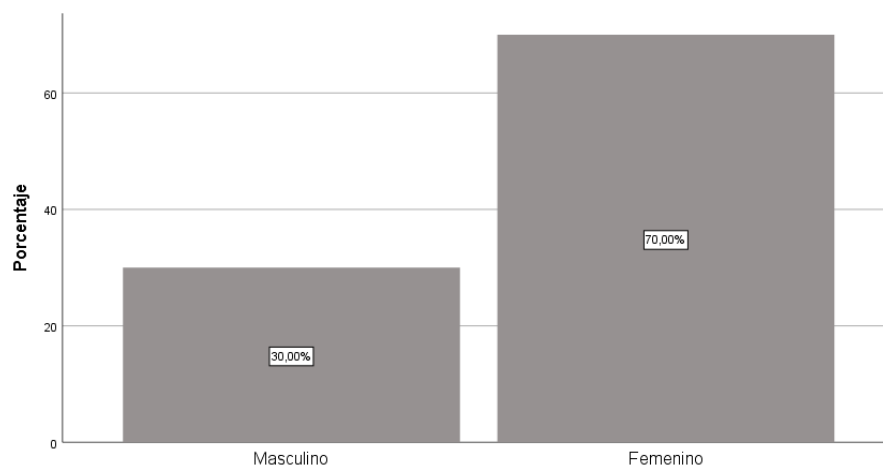
Tabla 7.

Resultado de los usuarios según sexo de consultorios en el establecimiento de Salud (Puesto de Salud Ahuac – Junín) 2022

	Frecuencia a	Porcentaje e
Masculino	33	30,0
Femenino	77	70,0
Total	110	100,0

Figura 7.

Resultado de los usuarios según sexo de consultorios en el establecimiento de Salud (Puesto de Salud Ahuac – Junín) 2022



Nota:

En los resultados se aprecia que son 33 usuarios que representa el 30% de la muestra son de sexo masculino y 77 usuarios que representa el 70% fueron de sexo femenino.

Tabla 8.

Resultado de los factores sociodemográficos de los usuarios de consultorios en el establecimiento de salud (Puesto de Salud Ahuac – Junín) 2022

Edad		Frecuencia	Porcentaje
Edad	Favorable	81	73,6
	Desfavorable	29	26,4
	Total	110	100,0
Grado de instrucción	Favorable	42	38,2
	Desfavorable	68	61,8
	Total	110	100,0
Ocupación	Favorable	59	53,6
	Desfavorable	51	46,4
	Total	110	100,0
Estado civil	Favorable	103	93,6
	Desfavorable	7	6,4
	Total	110	100,0
Número de hijos	Favorable	90	81,8
	Desfavorable	20	18,2
	Total	110	100,0
Lugar de procedencia	Favorable	23	20,9
	Desfavorable	87	79,1
	Total	110	100,0
Aseguramiento	Favorable	106	96,4
	Desfavorable	4	3,6
	Total	110	100,0
Tipo de vivienda	Favorable	57	51,8
	Desfavorable	53	48,2
	Total	110	100,0
Ingreso salarial	Favorable	58	52,7
	Desfavorable	52	47,3
	Total	110	100,0

Nota:

En la tabla respecto a los factores sociodemográficos “favorables”, han resultado los aspectos de la edad, ocupación, estado civil, número de hijos, aseguramiento, tipo de vivienda e ingreso salarial, y los aspectos “desfavorables” fueron grado de instrucción y lugar de procedencia.

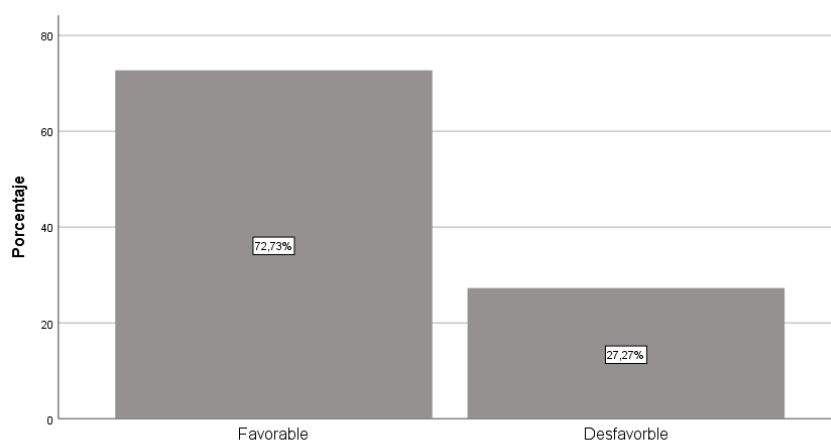
Tabla 9.

Resultado de la variable factores sociodemográficos

	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	80	72,7
Desfavorable	30	27,3
Total	110	100,0

Figura 8.

Resultado de la variable factores sociodemográficos



Nota:

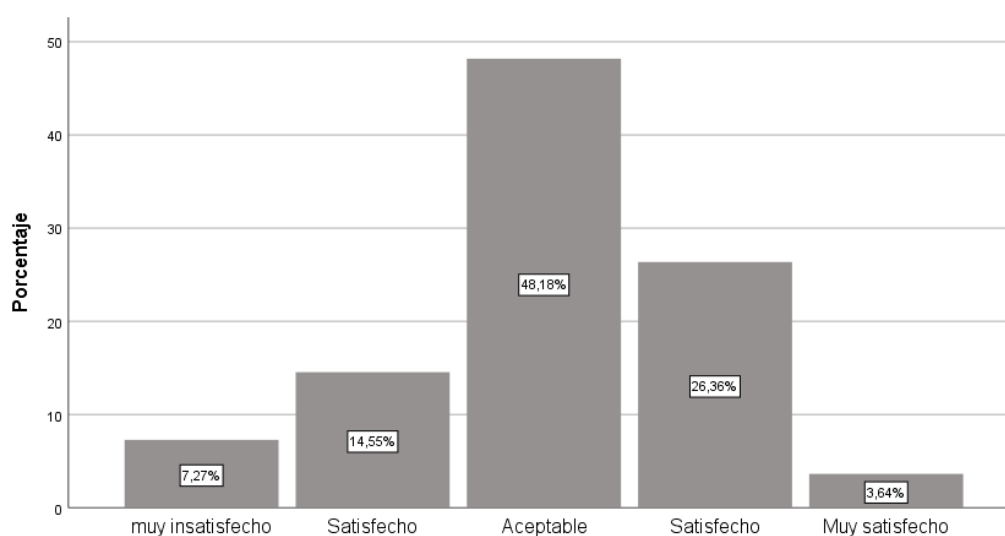
En la tabla y la figura se aprecia el 72,7%, es decir 80 usuarios, cuentan con factores sociodemográficos favorables y el 27,3% que son 30 usuarios han sido considerados con factores sociodemográficos desfavorables.

Tabla 10.

Resultado de la variable satisfacción de los usuarios externos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	8	7,3
Insatisfecho	16	14,5
Aceptable	53	48,2
Satisfecho	29	26,4
Muy satisfecho	4	3,6
Total	110	100,0

Figura 9. Resultado de la variable satisfacción de los usuarios externos



Nota:

En la tabla y la figura se tiene a 8 usuarios que representa el 7,3% de la muestra se consideran muy insatisfechos, 16 usuarios que representa el 14,5% se consideran insatisfechos, 53 usuarios que representa el 48,2% consideran aceptable la satisfacción, 29 usuarios que representa el 26,4% se consideran satisfechos y 4 usuarios que representa el 3,6% se considera muy satisfechos con la atención.