



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio de
medicina de un Centro de Salud en Lima, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Ledesma Vallejos, Enid Hermila (orcid.org/0000-0003-1175-3684)

ASESOR:

Mgtr. Mejia Pinedo, Davis Alberto (orcid.org/0000-0002-8790-1682)

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

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por darme la vida, permitirme estudiar y culminar mis estudios superiores con mucho éxito.

A mis padres que siempre están a mi lado apoyándome incondicionalmente en todo lo que necesito.

A mis hijas por brindarme su apoyo, ser mi fortaleza y permitirme culminar mis estudios.

A mi esposo por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo.

Agradecimiento

Agradecido con DIOS por darme la oportunidad de estudiar y bendecirme culminado mis estudios.

Además, agradecer a mi docente Mg Mejía Pinedo, Davis Alberto por su paciencia y dedicación en todo momento al guiarme en la elaboración de esta investigación.

Asimismo, agradecer a mi docente Mg Espinoza Polo, Francisco Alejandro por los conocimientos brindados en el proceso de la elaboración de esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1	Estadígrafos de calidad de atención y satisfacción de usuarios y sus dimensiones	20
Tabla 2	Categorías de calidad de atención y sus dimensiones	21
Tabla 3	Categorías de satisfacción del usuario y sus dimensiones	22
Tabla 4	Tabla cruzada de la calidad de atención y Satisfacción del usuario. ...	23
Tabla 5	Prueba de normalidad de las variables calidad de atención y satisfacción de usuarios	24
Tabla 6	Relación entre calidad de atención con la satisfacción de usuarios y sus dimensiones	25

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Diseño de investigación correlacional	14
-----------------	---	----

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito evaluar la relación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, en el consultorio de medicina de un Centro de Salud en Lima, 2022. Por ello se desarrolló una investigación que fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental – transversal y con un nivel correlacional, así mismo se utilizó una muestra censal de 175 usuarios del consultorio externo de medicina de un Centro de Salud en Lima, además se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. De esta forma se concluyó que existe una relación moderada en cuanto a la variable calidad frente a la variable de satisfacción, esto debido a que se obtuvo un coeficiente de relación de 0.486, que permitió aceptar la hipótesis alternativa “la calidad de atención tiene relación significativa en la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio de medicina en un Centro de Salud en Lima”, lo cual indica que a medida que existe una buena calidad de atención esto repercutirá en una buena satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, relación.

Abstract

The purpose of this research was to evaluate the relationship between the quality of care and the satisfaction of the users, in the medicine office of a Health Center in Lima, 2022. For this reason, an applied research was developed, with a design non-experimental - cross-sectional and with a correlational level, likewise a census sample of 175 users of the external medicine office of a Health Center in Lima was used, in addition the survey technique was used and the questionnaire as an instrument. In this way, it was concluded that there is a moderate relationship in terms of the quality variable compared to the satisfaction variable, this is due to the fact that a relationship coefficient of 0.486 was obtained, which allowed accepting the alternative hypothesis "the quality of care has a significant relationship in the satisfaction of the users attended in the medicine office in a Health Center in Lima", which indicates that to the extent that there is a good quality of care, this will have an impact on a good satisfaction of the user.

Keywords: Quality of care, satisfaction, relationship.

I. INTRODUCCIÓN

Durante muchos años en los servicios de salud, del primer nivel de atención, se han estado tocando ampliamente los temas de calidad de la atención y satisfacción del usuario, sin evidenciarse algún tipo de mejora debido a la falta de interés por parte del estado, en ese sentido es importante que los gobiernos regionales y locales se esfuercen por brindar una atención y servicio de calidad lo cual se entiende como la atención idónea que debe recibir el paciente cuando va a un establecimiento de salud para que así sus problemas sean resueltos de manera efectiva, involucrando a todo el equipo médico asistencial (Szwako, 2018).

Por otro lado, se entiende que la satisfacción del usuario es importante ya que es una medida que sirve de diagnóstico para el establecimiento de salud, al poder detectar en que aspectos de la atención del servicio se tiene que mejorar, es por ello que la satisfacción tiene que ver con la percepción y sensación que tiene el usuario de la atención recibida en el establecimiento de salud (Vázquez, 2018).

Asimismo, en el Perú se da también una situación alarmante debido a que el Ministerio de Salud publicó que el 97.65% de los establecimientos de salud cuentan con capacidad instalada e infraestructura inadecuada no apto para brindar un servicio de atención de calidad, sumado a ello está la brecha de escasez de equipos médicos que difieren a lo establecido en las normas técnicas (MINSA, 2022).

Hoy en día, la calidad otorgada en el servicio de salud se mide en el nivel de resultados y satisfacción que presenta el paciente y su familia, del mismo modo, cada paciente tiene claro el tipo de servicio que debe recibir al ir atenderse a su centro de salud más cercano. Por ello, cuando nos referimos a calidad, no hablamos del nivel de lujos en lo que respecta a la infraestructura sino a la atención que recibe el paciente que va a un establecimiento de salud para que así sus problemas sean resueltos efectivamente. Es imprescindible que todo el equipo, empezando desde los profesionales de salud, técnicos, administrativos hasta el personal de seguridad y limpieza otorguen un servicio de calidad (OMS, 2022).

Por ello, se propone realizar un estudio, que permita por un lado establecer la prevalencia de satisfacción del usuario, la calidad de la atención y el análisis de las fuentes relacionadas, a través de la plena participación del paciente con un valor de autorresponsabilidad y autodeterminación (Reynosa et al., 2020).

El personal de salud de un Centro de Salud en Lima debe tomar conciencia de la importancia de una atención de calidad visto que es el usuario quien define la calidad de acuerdo a lo que ellos consideran como calidad de la atención, dentro de los cuales toma en cuenta distintos criterios para emitir su juicio respecto a la atención recibido, dentro de ellos se encuentra que el personal médico sea experto y tenga un conocimiento oportuno para ayudar con el diagnóstico y solución al problema que presenta el paciente, además de ellos esperan un trato cordial y comunicación clara, así como también que los equipos utilizados para su atención estén en óptimas condiciones de esta forma el usuario evaluará si la atención recibida es de calidad o no (Oswaldo et al., 2018).

No obstante, a lo expresado anteriormente, en el Perú, específicamente en un Centro de Salud en Lima, que es un establecimiento de categoría I-4, gestionado por el Ministerio de Defensa, que atiende al personal militar, su familia y a la comunidad se ha propuesto iniciar una evaluación de la calidad de atención en el servicio de salud y la satisfacción del usuario respecto a ello, a fin de poder demostrar lo importante que es conocer dicha información para tomar medidas correctivas que permitan mejorar y seguir beneficiando a la atención de la población. Por tal razón surge la pregunta general del estudio. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención y su relación en la satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio de medicina en un Centro de Salud en Lima, 2022? De la misma manera se ha formulado interrogantes específicas tales como ¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibido por los usuarios atendidos en el consultorio de medicina en un Centro de Salud en Lima? ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los usuarios atendidos en el consultorio de medicina en un Centro de Salud en Lima? ¿Cómo describir la relación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio de medicina en un Centro de Salud en Lima?

El presente trabajo de investigación, es importante porque nos permitió dar énfasis y tomar conciencia sobre una mejora continua con respecto a profundizar sobre un concepto muy sensible en los servicios de salud como es la calidad de atención y satisfacción del usuario con respecto a ello, también, el presente trabajo podrá ser usado en la formación, capacitación y perfeccionamiento del personal de salud, debido a que se han usado métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos para la recopilación, tratamiento y análisis de la información propios de esta investigación que serán transferidos a los repositorios de la universidad para que puedan ser utilizados para otras investigaciones o investigadores.

De esta forma se planteó la hipótesis de investigación, H_i : La calidad de atención tiene relación significativa en la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio de medicina de un Centro de Salud en Lima. Y H_0 : La calidad de atención no tiene relación significativa en la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio de medicina de un Centro de Salud en Lima.

Finalmente, en razón a todas las interrogantes se ha formulado el siguiente objetivo general del estudio. Determinar el nivel de calidad de atención y su relación en la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio de medicina de un Centro de Salud en Lima, 2022. Así mismo los objetivos específicos: Detectar el nivel de calidad de atención percibido por los usuarios atendidos en el consultorio de medicina en un Centro de Salud en Lima. Medir el nivel de satisfacción que tienen los usuarios atendidos en el consultorio de medicina en un Centro de Salud en Lima. Y finalmente determinar la relación de la calidad de atención con las dimensiones de la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio de medicina de un Centro de Salud en Lima.

II. MARCO TEÓRICO

Para proceder a efectuar el análisis de la problemática, así como formular la hipótesis correspondiente, es necesario tomar en cuenta las investigaciones más recientes realizadas en la materia a fin de informarnos el avance de la investigación científica en este aspecto. Por ello a continuación se presentan los antecedentes encontrados:

A nivel internacional Mero et al., (2021) realizaron su estudio que denominaron “La satisfacción en el paciente y la calidad de atención en la unidad médica de Cuba”, para ello fue importante definir como objetivo el de evaluar cómo se relaciona la satisfacción con la calidad de atención que percibe el paciente, en ese sentido se utilizó una investigación aplicada de nivel descriptivo-correlacional, para ello se escogieron una muestra de 318 los cuales fueron pacientes a quienes se les encuestó, de esta forma se encontró como resultado que la calidad de atención tiene índices negativos en la infraestructura con -20, en el área de admisión con un valor de -21, asimismo existe un índice de -51 en el tiempo de espera, encontrándose como principal problema, la incomodidad de la infraestructura, inadecuadas señales sobre los servicios, a pesar de ello la satisfacción del usuario es regular. De esta forma se concluye que la calidad de atención se relaciona de forma leve con la satisfacción del cliente.

De igual forma, Guadalupe et al., (2019) Realizaron un estudio denominado “La percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario respecto a cómo se atiende en un hospital” de Ecuador, en ese sentido se propusieron evaluar la relación que puede tener la calidad de atención con la satisfacción del paciente, para ello se realizó un estudio aplicado, de nivel correlacional y diseño no experimental, por ello se encuestó a 383 pacientes, llegando a concluir que los aspectos con mayores problemas se encontraron en la seguridad, fiabilidad y la capacidad para responder ante las dudas del usuario, por otro lado la que tuvo mayor valoración fue la tangibilidad. Asimismo, se encontró relación de la calidad de atención y la satisfacción ya que cuando la satisfacción tiene un valor promedio de 3.62, la calidad de atención tiene un puntaje de 3.5 en promedio.

Asimismo, Fariño (2018) realizó su investigación en Ecuador denominada “satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención en el puesto de Salud de Milagro” para ello se realizó una investigación aplicada, de nivel descriptivo de enfoque cuantitativo, asimismo se pretendió saber la calidad de atención por medio de la satisfacción del usuario, para ello se encuestó a 384 usuarios obteniendo como resultado que el 77% de los usuarios están satisfechos respecto a la infraestructura, el 81% menciona que se siente satisfecho con la atención del personal, pero el 71% se siente insatisfecho con el tiempo de espera y al cumplimiento de las citas programadas, asimismo el 84% está satisfecho con la confianza que transmiten los empleados, además el 71% está insatisfecho con la solución a quejas y reclamos, el 27% está insatisfecho con el trato del personal y el 73% si lo está. De esta forma se concluyó que la satisfacción del usuario es regular por ello la calidad de atención es regular.

Además, se realizaron investigaciones en el ámbito nacional, en Huancayo, Febres y Mercado (2020), realizaron su investigación denominada satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio en un hospital, con ese fin se propusieron como objetivo medir la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención, para ello se realizó una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional, y la muestra estuvo constituida por 292 pacientes a quienes participaron voluntariamente en el llenado de los cuestionarios, de esta forma se obtuvo como resultado que el 60.3% se encuentra satisfecho con la calidad del servicio del hospital, asimismo la seguridad y empatía tuvieron mayor nivel de satisfacción y las dimensiones tangibles tuvieron mayor nivel de insatisfacción, por lo que se puede concluir que la calidad de atención percibida es regular.

De igual manera en Trujillo el investigador Peña (2018) realizó su estudio titulado “Calidad de la atención y la satisfacción del usuario en los servicios en un hospital”, la finalidad del estudio fue medir la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario” en ese sentido se utilizó la investigación aplicada con el nivel correlacional, para ello se tuvo en cuenta una muestra de 149 usuarios a quienes se aplicó el instrumento del cuestionario por medio de la técnica de la encuesta, de

esta forma se obtuvo como resultados que existe una correlación positiva y de intensidad alta con un valor de 0.82 entre la satisfacción y calidad de servicio que brinda el hospital. De esta forma se concluye que a medida que el hospital se esfuerza por mejorar su calidad de atención, existirá una mejora directamente proporcional con la satisfacción del usuario.

Además, en Paiján se realizó un estudio donde Zavala (2018) donde se tituló “la calidad de servicio de salud y su relación con la satisfacción del usuario en el puesto de salud de Paiján” para ello su objetivo propuesto fue establecer como se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario, por eso el estudio se basó en una investigación aplicada de nivel correlacional, valiéndose de una muestra de 229 usuarios a quienes se les encuestó y se obtuvo como resultado que el nivel de calidad de atención es considerado bueno por el 53% de usuarios y es considerado como regular por el 42% de usuarios, por otro lado la satisfacción del usuario es considerada como regular por el 68% y considerado como alta por el 28%. De esta forma se concluyó que existe relación significativa de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el puesto de salud de Paiján.

A nivel local también se realizó una investigación donde Herrera (2019) en su artículo titulado “Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario en un centro de salud en Lima”, para ello se propuso como objetivo medir la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario, también se realizó una investigación de tipo aplicada, con un nivel correlacional y diseño no experimental, asimismo para obtener los resultados se tuvo que encuestar a una muestra de 261 usuarios, de esta forma se encontró que el nivel de la calidad de atención en el centro de salud es considerada por el 93% y se encontró también que la satisfacción es considerada como regular por un 93%, por otro lado se encontró relación significativa entre las variables teniendo como índice de relación de 0.21 que es una relación baja.

Vía (2018) realizó su investigación donde tuvo como título “satisfacción con la calidad de atención en el área de salud en la marina de Guerra del Perú en el

Callao". Para ello el estudio fue no experimental, de nivel correlacional, 108 usuarios fue la muestra usada, a quienes se aplicó el cuestionario de forma presencial. De esta manera se concluyó que existe fuerte relación de la calidad de atención con la satisfacción, debido a que la percepción de la calidad de atención en la fiabilidad tuvo una aprobación del 56% de los usuarios, el 43% estuvo satisfecho con la capacidad de respuesta de la calidad de atención, el 55% estuvo satisfecho con la seguridad que brinda el personal, el 59% estuvo satisfecho con la empatía, y el 44% estuvo satisfecho con los elementos tangibles del hospital.

Finalmente, Piedra y Lipa (2018) desarrollaron su estudio definido como "calidad de atención y nivel de satisfacción en los pacientes de un hospital en Vitarte", por esta razón su objetivo propuesto fue medir la relación entre la satisfacción y la calidad de atención, por ello se realizó un estudio correlacional de diseño no experimental, teniendo como muestra a 124 encuestados, de esta manera se concluyó que las cinco dimensiones de la calidad de atención se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario, siendo más fuerte la empatía con un índice de 0.90, es decir a medida que exista una buena calidad de atención existe una alta probabilidad de que exista un 90% de satisfacción al cliente.

El Instituto Americano de Medicina (IOM) define la calidad en la atención médica (medicina) como el grado en el que los servicios de salud garanticen un adecuado cuidado a los pacientes, logrando resultados de salud satisfactorios para los ciudadanos gracias al conocimiento profesional del personal médico para brindar una buena atención sanitaria (Leatherman y Berwick, 2020).

Por otro lado, Nwanodi (2016) enfatizan que la calidad de atención médica consiste en un proceso estructurado para involucrar al personal en un flujo continuo de mejoras, con el propósito de que este pueda realizar una atención de salud de alta calidad, satisfacción las expectativas del paciente.

Asimismo, la calidad de la atención médica es definido como el grado en que el centro médico logra brindar a la población un servicio de salud oportuno, veraz, confiable y de solución al problema que tiene el paciente (Dzau et al., 2017).

Por otro lado, la evaluación de la calidad del cuidado de la salud se está volviendo más compleja. Además, se proporciona de una manera única. Los profesionales ofrecen servicios de salud, pero con frecuencia no hay resultados visibles. Es por ello que se han realizado diversos métodos para medir la calidad de atención médica (Rezaei et al., 2018; Dosen et al., 2020).

En esta sección aborda cómo se ha medido la calidad de los servicios de atención médica y los modelos utilizados, como por ejemplo los modelos muy estudiados como el modelo Servqual y Servperf (Kaitelidou, 2019).

Respecto al modelo SERVQUAL fue desarrollado por, algunos autores han desarrollado su propia herramienta para medir la calidad de servicios, adaptados a sus objetivos de investigación (Pierrakos, 2017). Asimismo, Haar y Berg (2017) mencionan que se puede evaluar los servicios médicos desde la perspectiva del proveedor de atención médica y los pacientes utilizando una puntuación de brecha y revelaron que la interacción del médico era la más importante, sin embargo, luego aparecieron otros modelos que tienen la intención de ser más precisos al evaluar a la calidad de atención médica (Fowler et al., 2017).

Por esta razón, Akdere et al., (2020) menciona que Cronin y Taylor propusieron el modelo SERVPERF donde sugieren evaluar la calidad en el servicio que brinda la organización tomando en cuenta solamente el desempeño, es decir evalúa la percepción del cliente o usuario respecto al nivel del servicio recibido tomando en cuenta las mismas dimensiones del modelo SERVQUAL. En este sentido afirman que realizar la evaluación de la calidad del servicio basada en el desempeño puede ser una herramienta mejorada que contribuye a comprender mejor como se está realizando la atención del servicio en las organizaciones, y de esta forma esta se convierte en un antecedente o en una condición previa de la satisfacción del usuario (Herstein et al., 2018).

Además, Cronin y Taylor revelaron que la satisfacción del paciente y la calidad del servicio de atención médica son dos constructos empíricamente diferentes, contrarios a la literatura de marketing de atención médica existente. Se proporciona

un modelo para distinguir entre los dos. Los resultados del estudio sugieren que los administradores de atención médica pueden prescindir de la escala de medición de la calidad del servicio SERVQUAL y concentrarse en la escala SERVPERF (Akdere et al., 2020; Sungjin, 2005). En ese sentido se utilizan las siguientes dimensiones para medir la calidad de atención médica (Li-hua, 2017).

La primera dimensión son los componentes físicos de la atención, en esta dimensión se debe medir respecto a cómo son las instalaciones físicas, equipos, personas y material de comunicación del prestador del servicio. Dado que no hay ningún elemento físico que pueda evaluar en los servicios, los clientes suelen confiar en la evidencia tangibles que les rodea a la hora de hacer su valoración; lo que incluye, equipos y apariencia del personal, asimismo existen estudios que esta dimensión tiene un gran impacto sobre la satisfacción del cliente, ya que es la primera impresión que reciben cuando adquieren un servicio (Li-hua, 2017).

Además, las formas de atención, es la segunda dimensión, se refiere a si los empleados de la empresa son útiles y capaces de brindar un servicio rápido. Se mide la receptividad de la empresa y de los empleados hacia los clientes; además de la voluntad de ayudar y brindar un servicio rápido (Li-hua, 2017).

Por otro lado, una tercera dimensión es la competencia del personal, que es la capacidad para realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa. Asimismo, se trata de medir si la empresa es confiable en la prestación del servicio, provee cómo se prometió. La confiabilidad refleja la consistencia y certeza de una empresa en términos de desempeño. También se puede decir que la confiabilidad es la dimensión más importante para el consumidor de servicios, ya que si no confían es difícil que adquieran el servicio (Li-hua, 2017).

Como cuarta dimensión es la garantía, esta dimensión está asociada, sobre todo, si los empleados están bien informados, educados, competentes y dignos de confianza. Esta dimensión engloba en la competencia, cortesía y precisión de la empresa, además también se puede tomar en cuenta la credibilidad de la empresa u organización, es decir, que tan creíble es la comunicación y atención del personal

de la organización, asimismo la cortesía y está relacionada la comunicación y la conducta del personal de tal forma que el usuario se sienta respetado y finalmente la competencia relacionado con la capacidad del personal para dar una atención que satisfaga y resuelve la necesidad del usuario (Li-hua, 2017).

Y por último el trato al usuario que es la facultad que logra desarrollar el personal para ponerse en el lugar del usuario o esforzarse por comprender los sentimientos de este mismo. Además, se evalúa si la empresa de servicios brinda una atención esmerada y personalizada que termina incluyendo el acceso a la organización para ser atendido, la comunicación que debe ser contemplada por el usuario como agradable, la comprensión del personal que es evidenciada por la intención del trabajador de querer ayudar al paciente o usuario, y la atención personalizada es decir brindar adecuada atención al paciente ya que, es necesario que el personal médico se centre en un solo paciente a la vez para poder enfocarse en solucionar el problema de salud que presente el usuario (Li-hua, 2017).

Por otro lado, es importante mencionar a la variable satisfacción del usuario, en ese sentido se puede decir que, desde la década de 1960, los campos de marketing y atención médica comenzaron a colaborar para comprender la satisfacción del paciente, y desde entonces han existido varios estudios encargados de valorar la satisfacción de usuario (Batbaatar, 2015). Por ello a continuación, se describen algunos de los conceptos relacionados con la satisfacción del paciente encontrados en la literatura.

Esta indica que en la satisfacción del paciente se da el cumplimiento de las necesidades, deseos o expectativas de los pacientes en relación con un servicio de atención médica. En este caso, primero se debe entender que es un “paciente”, por ello se define como un usuario individual bajo la guía de profesionales que informan y tratan al individuo por sí solo (Afrashtehfar, 2020). Asimismo, “paciente” es una palabra apropiada para ser utilizada en estudios de satisfacción del servicio de atención médica, por otro lado, un sinónimo que se puede utilizar a paciente es

“usuario”, que da la idea de que usa el servicio (Loffizadeh, 2017; Norhayati et al., 2017).

Entendido este concepto clave en la investigación, se procede a definir la satisfacción del usuario que según Scott (2017) la satisfacción no se trata sólo del tratamiento de la enfermedad y va más allá, se refiere a como se siente respecto a la atención recibida por parte del personal médico.

Por consiguiente, hay mucha discusión sobre cómo definir la satisfacción del paciente en el cuidado de la salud, en este sentido se exponen las siguientes definiciones encontradas sobre la satisfacción del usuario. Donabedian menciona que la satisfacción del paciente se refiere a la medida de las opiniones proporcionadas por los pacientes (Grewal, 2020). Jenkinson et al. señalaron que la satisfacción del paciente parece reflejar principalmente la actitud de los pacientes hacia la atención y los diversos aspectos de esta atención (Swallmeh, 2018). En opinión de Tanniru y Khuntia (2017) la satisfacción del paciente consiste en un estado emocional que tiene el paciente producto de la percepción de los servicios de salud que ha recibido de la organización. Otros autores especifican la satisfacción del paciente como el cumplimiento de las expectativas del paciente sobre su imagen de una atención sanitaria perfecta con lo que realmente se le proporciona, y la consideran una reacción emocional agradable (Zarzycka, 2019).

Finalmente, se puede decir que la satisfacción del usuario se refleja cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo provisto en los servicios de salud. En ese sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer ampliamente las expectativas de los usuarios (Bronya, 2019).

Además, se debe tomar en cuenta que, la satisfacción es buena, cuanto mayor es el cumplimiento de las expectativas previas del paciente, menores los obstáculos del sistema sanitario para satisfacer las propias necesidades y menores las limitaciones de derechos. La satisfacción del paciente es un resultado deseado, una medida de calidad y la base para predecir el comportamiento del paciente (Korneta, 2021). (Neupane, 2017)

Asimismo, la satisfacción del usuario es un indicador fundamental en términos de calidad de atención en los servicios de salud. Para ello se dispone del instrumento Servperf, que mide objetivamente la calidad de atención de los servicios de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios, en otras palabras, la adaptación del instrumento Servperf puede ser utilizado para medir la satisfacción del usuario (Akdere et al., 2020). En ese sentido la satisfacción es medida a través del modelo Servperf en base a cinco dimensiones:

La primera dimensión son los elementos tangibles y se relaciona con la sensación que tiene el usuario respecto a las instalaciones o estructura física del hospital, equipos o materiales con que se presta el servicio y la apariencia del personal (Akdere et al., 2020).

Asimismo, la segunda dimensión es la capacidad de respuesta, que es el sentimiento generado en el paciente respecto a la atención recibida por el personal, la voluntad de ayudar a los clientes o usuarios y brindar un servicio rápido, la percepción que tiene el personal respecto al interés por servir (Akdere et al., 2020).

De igual manera como tercera dimensión se tiene a la fiabilidad que es la sensación que el paciente tiene sobre la atención del personal de salud, respecto a la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa, atender las queja y reclamos, responder dudas, y que estas sean de forma amable (Akdere et al., 2020).

De igual forma, la cuarta dimensión es la seguridad definida como en grado de felicidad que tiene el usuario sobre el conocimiento del personal sobre el trabajo que realiza o servicio que presta, y cortesía del personal, su capacidad para inspirar confianza, su formación y habilidades para brindar el servicio como también generar confianza en los clientes (Akdere et al., 2020). Finalmente, la empatía que se refiere a la percepción que tiene el usuario sobre la preocupación que tienen los empleados en los pacientes y brindar una atención individualizada a los clientes (Akdere et al., 2020).

Otro aspecto indispensable es entender la importancia de evaluar la calidad de atención y satisfacción del paciente en ese sentido se puede decir que el nivel de satisfacción se ve afectado por varios factores. Estos factores incluyen, entre otros, el tiempo de espera del servicio, la tasa de atención, la obtención de información sobre la salud y la empatía del personal médico. La calidad del servicio se mide según criterios subjetivos. Los pacientes tienen su propio “umbral” de expectativas y requisitos, sus propias experiencias pasadas y los sentimientos y emociones del paciente experimentados durante la enfermedad dificultan una evaluación objetiva de la situación. A menudo se afirma que la satisfacción del paciente se ve afectada por factores que no necesariamente se derivan del proceso de tratamiento en sí, sino de sus expectativas hacia las enfermeras o los médicos y la ubicación de la atención médica, clínica, servicio de urgencias, en el hospital (Lotfizadeh, 2017).

Además, es importante tomar en cuenta la percepción del usuario a fin de que se mejore el servicio que brinde un centro de salud, ya que son los pacientes quienes tiene trato directo con el servicio, y son los que pueden dar un juicio más objetivo sobre la situación del servicio que reciben, de esta forma se pueden detectar problemas en el servicio y formular alternativas de solución que contribuyen a una mejor atención de la población. (Dimitrios, 2021). En este sentido se considera que, si se mejora la prestación del servicio por medio de corregir los errores descritos por los pacientes, existen altas probabilidades de que el servicio se mejore (Summer, 2020). No obstante, como bien es sabido el ser humano es muy complejo de estudiar, ya que todas las personas no son iguales y tiene distintas perspectivas de medir su satisfacción, sin embargo, la forma más adecuada de evaluar la satisfacción y calidad es por medio de criterios uniformados y probados en la teoría de dichas variables, en ese sentido se evalúo por medio de la teoría de Servperf.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

El tipo de investigación que se utilizó fue aplicada, dado que se usaron las teorías sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario para poder solucionar el problema evidenciado en el centro de salud como es la falta de una buena infraestructura y buena atención por parte del personal del salud como todo ello está afectando la satisfacción del usuario, de esta forma se enmarca en la teoría de Hernández y Mendoza (2018), quienes manifiestan el uso de la investigación aplicada para dar solución a los problemas dentro de un estudio.

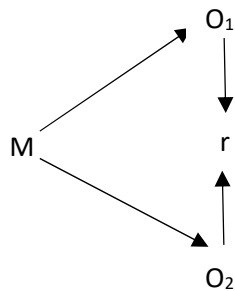
Asimismo, el enfoque fue cuantitativo, el nivel correlacional debido a que se midió la relación de la variable calidad de atención y la satisfacción del usuario.

3.1.2 Diseño de investigación:

Respecto al diseño de investigación fue no experimental ya que se evaluaron sucesos o acontecimientos que ocurrieron en las variables, sin que exista una manipulación intencional que puedan alterar el objetivo de investigación; y de corte transversal porque los datos fueron obtenidos en un momento único para luego ser analizados. (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura 1

Diseño de investigación correlacional



Dónde:

M: Muestra

O₁: Observancia de la variable calidad de atención

O₂: Observancia de la variable satisfacción del usuario

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización (Anexo 1)

Las variables a utilizar fueron la calidad de atención y de satisfacción del usuario teniendo como la teoría el modelo Servperf.

Variable 1: Calidad de atención.

Variable 2: Satisfacción del usuario.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población:

La población de estudio es considerada por Hernández y Mendoza (2018) como el conjunto de elementos que cuentan con características y cualidades necesarias para conformar el objeto de investigación, además dichas características son similares, por lo que permiten tener una información coherente para los resultados. En ese sentido, debido a que se quiere tener una percepción actual de la calidad de atención, la población será obtenida del promedio semanal de atención del consultorio externo de medicina, siendo este un total de 175 usuarios en el Centro de Salud.

- **Criterios de inclusión:**

Usuarios que aceptaron el consentimiento informado.

Usuarios atendidos en consultorios externos de medicina.

Mayores de 18 años de edad y menores de 80 años.

Atendidos en el horario de 8:00 am a 2:00 pm.

- **Criterios de exclusión:**

Usuarios que no firman el consentimiento informado.

Usuarios con alguna alteración psíquica.

Usuarios menores de edad.

3.3.2 Muestra:

La muestra es definida como parte representativa de la población de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso se utilizó a una muestra censal de 175 usuarios atendidos en el consultorio externo de medicina de un Centro de Salud en Lima, dado que la población es relativamente pequeña.

3.3.3 Muestreo:

El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia e interés de la investigadora, donde el investigador toma en cuenta su criterio para encuestar a los participantes tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión seleccionados.

3.3.4 Unidad de análisis:

La unidad de análisis fueron los usuarios atendidos en consultorio externo de medicina en un Centro de Salud en Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica:

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta que es definida como un método utilizado en las investigaciones cuantitativas que permiten obtener datos numéricos importantes para el análisis de los resultados (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4.2 Instrumentos:

El instrumento utilizado fue el cuestionario este es conceptualizado como un conjunto de preguntas bien estructuradas destinadas a obtener información sobre un objeto o acontecimiento (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso se utilizó para recopilar información sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

En el instrumento de calidad de atención se basó tomando en cuenta la teoría del cuestionario Servperf, el cual consta de 19 ítems de los cuales 18 son agrupados en 5 dimensiones y 1 ítem mide la calificación de la variable, en ese sentido la dimensión de componentes físicos cuenta con 3 ítems, la dimensión formas de atención cuenta con 4 ítems, la dimensión competencias del personal cuenta con 3 ítems, la dimensión garantía cuenta con 4 ítems, y la dimensión trato al usuario cuenta con 4 ítems.

Teniendo como escala de medición, la escala ordinal en ese sentido se establecieron tres niveles para medir la calidad de atención, siendo esta calidad de atención inaceptable con una escala de 19 a 44, aceptable con una escala de 45 a 70 y adecuado con una escala de 71 a 95.

Por otro lado, el segundo cuestionario fue de la satisfacción del usuario teniendo un total de 20 ítems, agrupado en cinco dimensiones, donde los elementos tangibles tienen 3 ítems, la capacidad de respuesta tiene 5 ítems, la fiabilidad tiene 7 ítems, la seguridad tiene 2 ítems y la empatía tiene 3 ítems.

Su escala de medición fue ordinal, teniendo tres niveles de satisfacción, inaceptable con una escala de 20 a 46, aceptable con una escala de 47 a 73 y adecuado con una escala de 74 a 100.

3.4.3 Validez y confiabilidad:

Asimismo, se realizó la prueba de validez por juicio de expertos donde se recurrió a cinco expertos de grado académico de magister que dieron sus apreciaciones y calificaciones sobre el instrumento de recolección de datos. Asimismo, se aplicó el análisis factorial para corroborar la validez del instrumento, teniendo como resultado en el cuestionario de calidad de servicio un $KMO=0.850$; sig. < 0.00; 83.913% porcentaje total acumulado de la varianza total explicada; Los 19 ítems distribuidos en 5 dimensiones, en función de sus cargas correlacionales que lo hace altamente válido.

De igual manera se utilizó el análisis factorial para el cuestionario de satisfacción al usuario teniendo como resultado un $KMO=0.828$; sig. < 0.00; 90.746% porcentaje total

acumulado de la varianza total explicada; Los 20 ítems distribuidos en 5 dimensiones, en función de sus cargas correlacionales, que lo hace altamente válido.

Además, para la confiabilidad del instrumento se utilizó el estadístico del alfa de Cronbach, teniendo como resultado 0.965. Igualmente, se aplicó el alfa de Cronbach para la confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario, teniendo como resultado 0.978, que demuestran una confiabilidad alta en ambos casos.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos para realizar esta investigación comenzaron especialmente con la autorización del jefe del Centro de Salud, para que se pueda realizar el trabajo de investigación sobre la organización, una vez obtenida la autorización se procedió a elaborar la investigación, asimismo se crearon los cuestionarios para cada variable tomando en cuenta la teoría, posterior a ello se realizó una prueba piloto para determinar la validez y confiabilidad de los instrumentos.

Una vez obtenido como resultado que los instrumentos son válidos y confiables, se procedió a pedir permiso al jefe del Centro de Salud, para poder aplicar o encuestar a los usuarios sobre la calidad de atención y la satisfacción de los mismos respecto a los servicios que recibe, en ese sentido se tomó en cuenta el horario de atención, y el lugar en donde están esperando para ser atendidos, donde se les explicó el propósito de la investigación, y se les animó a llenar el formulario de consentimiento informado y se les envió el cuestionario virtual a su celular para que sea llenado, y dichas respuestas fueron almacenadas en la base de datos del Google drive.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez obtenido los datos fueron organizados y codificados a términos números por medio de estadístico SPSS versión 25, a fin de que se pueda analizar cuantitativamente.

Para el análisis se utilizó la estadística descriptiva donde sirvió para desarrollar los dos objetivos específicos por medio de tablas de frecuencia y gráfico de barras, asimismo se utilizó tablas cruzadas para desarrollar el objetivo tres.

Posterior a ello se dio uso al estadístico que contribuye a realizar inferencias en la investigación, para ello fue clave utilizar la prueba de normalidad, y decidir la prueba estadística a utilizar, los resultados demostraron que los datos no tienen una distribución normal en ese sentido se tomó la decisión de utilizar la prueba estadística de Rho de Spearman para poder determinar la relación entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se ciñe bajo principios éticos internacionales en biomédica donde Piscoya (2018) menciona uno de los principales es el respeto por las personas donde se tomó en cuenta la libertad para decidir participar en la investigación y se protegió a personas que son dependientes de una autorización como en el caso de menores de edad.

Asimismo, según Vargas (2018) expresa otro principio importante es el consentimiento informado, en este caso se le solicitó llenar a cada participante una declaración donde demuestra que está enterado del propósito de la investigación y de su utilidad, y se dispone a participar.

Por otro lado, también se tomó en cuenta los requisitos éticos de la universidad como el principio de beneficencia donde el propósito de esta investigación fue beneficiar a los usuarios, con la mejora de la calidad de atención, pero también se cumplió con los requisitos para garantizar la originalidad del estudio y se siguieron lineamiento de citado internacional como es las normas APA versión séptima edición.

IV. RESULTADOS

4.1 Sección descriptiva del estudio

Tabla 1

Estadígrafos de calidad de atención y satisfacción de usuarios y sus dimensiones

	CA	SU	Componentes físicos	Formas de atención	Competencias del personal	Garantía	Trato al usuario	Tangibles Satisfacción	Capacidad Satisfacción	Fiabilidad Satisfacción	Seguridad Satisfacción	Empatía Satisfacción
Válido	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175	175
N Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	75,24	83,85	2,41	2,45	2,44	2,58	2,65	2,67	2,73	2,74	2,77	2,79
Mediana	78,00	83,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Moda	95	100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Desv. Desviación	17,526	13,949	,796	,622	,777	,591	,545	,529	,508	,467	,473	,462
Mínimo	31	37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo	95	100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Note. Data de calidad de atención y satisfacción de usuarios

Interpretación:

Los estadígrafos de la calidad de atención, Media, Mediana, Moda, Desv. Stándar, Mínimo, Máximo, son: 75,24; 78,00; 95; 17,526; 31; 95; de igual modo se interpretan los estadígrafos de la otra variable y de las dimensiones de las dos variables generales referidas.

Tabla 2*Categorías de calidad de atención y sus dimensiones*

Dimensiones	Componentes físicos		Formas de atención		Competencias del personal		Garantía		Trato al usuario		Calidad Atención	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	34	19,4	12	6,9	31	17,7	9	5,1	6	3,4	4	2,3
Aceptable	35	20,0	73	41,7	36	20,6	56	32,0	49	28,0	49	28,0
Adecuado	106	60,6	90	51,4	108	61,7	110	62,9	120	68,6	122	69,7
Total	175	100,0	175	100,0	175	100,0	175	100,0	175	100,0	175	100,0

Note. Data de calidad de atención

Interpretación:

Existe predominio en la calidad de atención y sus dimensiones, en el nivel adecuado, Componentes físicos 60.6% (106 pacientes), Formas de atención 51.4% (90), Competencias del personal 61.7% (108), Garantía 62.9% (110), Trato al usuario 68.6% (120), y Calidad de Atención 69.7% (122).

Tabla 3*Categorías de satisfacción del usuario y sus dimensiones*

Dimensiones	Elementos Tangibles		Capacidad Respuesta		Fiabilidad		Seguridad		Empatía		Satisfacción Usuario	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	5	2,9	5	2,9	2	1,1	4	2,3	4	2,3	2	1,1
Aceptable	48	27,4	38	21,7	42	24,0	32	18,3	29	16,6	34	19,4
Adecuado	122	69,7	132	75,4	131	74,9	139	79,4	142	81,1	139	79,4
Total	175	100,0	175	100,0	175	100,0	175	100,0	175	100,0	175	100,0

Note. Data de satisfacción de usuarios.

Interpretación:

Existe predominio en la satisfacción del usuario y sus dimensiones, en el nivel adecuado, Elementos Tangibles 69.7% (122 pacientes), Capacidad de Respuesta 75.4% (132), Fiabilidad 74.9% (131), Seguridad 79.4% (139), Empatía 81.1% (142), y Satisfacción del Usuario 79.4% (139).

Tabla 4*Tabla cruzada de la calidad de atención y Satisfacción del usuario.*

			Satisfacción del usuario			Total
			Inadecuado	Aceptable	Adecuado	
Calidad de Atención	Inadecuado	Recuento	2	2	0	4
		% Calidad de atención	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	Aceptable	Recuento	0	30	19	49
		% Calidad de atención	0,0%	61,2%	38,8%	100,0%
	Adecuado	Recuento	0	2	120	122
		% Calidad de atención	0,0%	1,6%	98,4%	100,0%
Total		Recuento	2	34	139	175
		% Calidad de atención	1,1%	19,4%	79,4%	100,0%

Nota. Elaborado de la información obtenida de las encuestas realizadas a los usuarios del centro de Salud.

Interpretación:

En la tabla 4 se puede observar cómo se relaciona la calidad de atención con la satisfacción del usuario, en este sentido cuando la calidad de atención es inadecuado en su 100% existe un 50% de satisfacción inadecuada y un 50% de satisfacción aceptable, por otro lado, cuando la calidad de atención es aceptable en su 100%, existe un 61.2% de satisfacción aceptable, y un 38.8% de satisfacción adecuada, finalmente cuando la calidad de atención es adecuado en su 100%, existe un 98.4% que tiene una satisfacción adecuada y un 1.6% que tiene una satisfacción aceptable. De esta manera se demuestra que la calidad de atención y satisfacción tienen una mayor relación en el nivel adecuado.

4.2 Sección Inferencial

Tabla 5

Prueba de normalidad de las variables calidad de atención y satisfacción de usuarios

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Componentes físicos	,376	175	,000
Formas de atención	,328	175	,000
Competencia del personal	,382	175	,000
Garantía	,392	175	,000
Trato al usuario	,424	175	,000
Calidad de Atención	,433	175	,000
Tangibles de la Satisfacción	,431	175	,000
Capacidad de la Satisfacción	,460	175	,000
Fiabilidad de la Satisfacción	,462	175	,000
Seguridad de la Satisfacción	,480	175	,000
Empatía de la Satisfacción	,488	175	,000
Satisfacción del usuario	,483	175	,000

Nota. Elaborado de la información obtenida de las encuestas realizadas a los usuarios del centro de Salud.

Interpretación:

La distribución de variables calidad de atención y satisfacción de usuarios, y dimensiones, es no paramétrica, ya que todos los valores de Sig. < 0.05, por ello para la medición de la relación entre variables y dimensiones se hará con la fórmula de Rho Spearman.

Tabla 6*Relación entre calidad de atención con la satisfacción de usuarios y sus dimensiones*

Rho de Spearman		Satisfacción Usuario	Elementos Tangibles	Capacidad Respuesta	Fiabilidad	Seguridad	Empatía
Calidad De Atención	Coefficiente de correlación	,486**	,461**	,497**	,526**	,531**	,438**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	175	175	175	175	175	175

Note. Data de calidad de atención y satisfacción de usuarios

Interpretación:

Existe relación altamente significativa (Sig. < 0.01) entre calidad de atención con satisfacción de usuarios $r=0.486^{**}$ (correlación moderada) y sus dimensiones, Elementos tangibles $r= 0.461^{**}$ (correlación moderada), capacidad de respuesta $r= 0.497^{**}$ (correlación moderada), fiabilidad $r= 0.526^{**}$ (correlación moderada), seguridad $r= 0.531^{**}$ (correlación moderada) y empatía $r= 0.438^{**}$ (correlación moderada).

V. DISCUSIÓN

Todo trabajo de investigación necesita discutirse para explicar, corroborar y dar a conocer el nuevo conocimiento científico encontrado, es así que esta investigación no es la excepción. La cual inicia con la voluntad del Centro de Salud, que es un establecimiento de categoría I-4, de evaluar la calidad de atención (C.A.) en el servicio de salud y la satisfacción del usuario (S.U.) respecto a ello, a fin de poder demostrar lo importante que es conocer dicha información para tomar medidas correctivas que permitan mejorar y seguir beneficiando a la atención de la población. Para ello, se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de datos utilizando el instrumento del cuestionario del cual se obtuvo que existe una relación moderada en cuanto a la variable calidad frente a la variable de satisfacción, esto debido a que se obtuvo un coeficiente de relación de 0.486, en la que se aceptó la hipótesis alternativa “la calidad de atención tiene relación significativa en la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio de medicina en un Centro de Salud en Lima, lo cual indica que a medida que existe una buena calidad de atención esto repercutirá en una buena satisfacción del usuario.

Tal hallazgo coincide con lo encontrado por Mero et al., (2021) quien en investigación “La S.U. y la C.A. en la unidad médica de Cuba”, para ello fue importante definir como objetivo el de evaluar cómo se relaciona la satisfacción con la calidad de atención que percibe el paciente, en ese sentido se utilizó una investigación aplicada de nivel descriptivo-correlacional, para ello se escogieron una muestra de 318 los cuales fueron pacientes a quienes se les encuestó, de esta forma se encontró como resultado que la calidad de atención tiene índices negativos en la infraestructura con -20, en el área de admisión con un valor de -21, asimismo existe un índice de -51 en el tiempo de espera, encontrándose como principal problema, la incomodidad de la infraestructura, inadecuadas señales sobre los servicios, a pesar de ello la satisfacción del usuario es regular. Tales resultados le permitieron concluir que la calidad de atención se relaciona de forma leve con la satisfacción del cliente. Es así que, analizando la coincidencia en ambos resultados encontrados enfocados específicamente en temas de salud, se

corroborar que la calidad tiene relación moderada con la satisfacción, es decir a mejor índice de calidad mejor índice de satisfacción en la que incluye además del recurso humano la infraestructura. De esta forma se afirma lo establecido por el Instituto Americano de Medicina (IOM) define la calidad en la atención médica (medicina) como el grado de que los servicios de salud garanticen un adecuado cuidado a los pacientes, logrando resultados de salud satisfactorios para los ciudadanos gracias al conocimiento profesional del personal médico para brindar una buena atención sanitaria (Leatherman y Berwick, 2020). Lo cual nos permite argumentar que la calidad percibida en un establecimiento de salud está ligada, además de su personal a la infraestructura con la que se cuenta.

Por otro lado, en los resultados encontrados enfocados en la calidad de atención percibida se encontró que el nivel de los componentes físicos, del total de usuarios encuestados el 60.6% percibió que la calidad de atención por medio de los elementos tangibles es adecuada, el 20% percibió que es aceptable y el 19.4% percibió que es inadecuado, de esta manera se puede afirmar que a pesar de tener una buena aceptación de la mayoría de usuarios, todavía se tiene que mejorar la infraestructura y mobiliarios del área de atención del consultorio externo del centro de salud. Además, se descubrió sobre el nivel de las formas de atención, del total de usuarios encuestados el 51.4% percibió que la calidad de atención por medio de la capacidad de respuesta es adecuada, el 41.7% percibió que es aceptable y el 6.9% percibió que es inadecuado, de esta manera se afirmó que a pesar de tener una buena aceptación de la mayoría de usuarios, todavía se tiene que mejorar algunas cosas como el cumplimiento del servicio en el horario establecido del consultorio externo del centro de salud. En cuanto al nivel de las competencias del personal se observó que del total de usuarios encuestados el 61.7% percibió que la calidad de atención por medio de las competencias del personal es adecuada, el 20.6% percibió que es aceptable y el 17.7% percibió que es inadecuado, de esta manera se afirmó que a pesar de tener una buena aceptación de la mayoría de usuarios, todavía se tiene que mejorar algunas cosas especialmente respecto a la confianza que trasmite el personal médico. En el nivel de la Garantía de la calidad de atención, se observó que del total de usuarios

encuestados el 62.9% percibió que la calidad de atención por medio de la seguridad es adecuada, el 32% percibió que es aceptable y el 5.1% percibió que es inadecuado, de esta manera se puede afirmar que a pesar de tener un nivel adecuado de la mayoría de usuarios, todavía se tiene que mejorar algunas cosas pequeñas respecto a la competencia y habilidades de los médicos y el personal asistencial. En el nivel del trato al usuario, del total de usuarios encuestados el 68.6% percibió que la calidad de atención por medio del trato al usuario es adecuada, el 28% percibió que es aceptable y el 3.4% percibió que es inadecuado, de esta manera se puede afirmar que a pesar de tener un nivel adecuado de la mayoría de usuarios, todavía se tiene que mejorar algunas cosas pequeñas respecto a la comprensión cuando existen problemas en la atención. Y en el nivel de percepción sobre la calidad de atención, del total de usuarios encuestados el 69.7% percibió que la calidad de atención es adecuada, el 28% percibió que es aceptable y el 2.3% percibió que es inadecuado, de esta manera se demuestra que existen una buena calidad de atención no obstante existen pequeñas cosas que el centro médico tiene que mejorar especialmente en la fiabilidad y los elementos tangible donde se obtuvo porcentaje inadecuado mayor a las otras dimensiones. Las dimensiones como, competencias del personal, garantía, trato la usuarios, componentes físicos y calidad de atención arrojan resultados positivos de más del 60% en promedio considerándose cada una como adecuada, y la dimensión de formas de atención en promedio arrojan resultados positivos de más de 50%, es decir, esta última dimensión es percibida por los usuarios con menos fuerza en cuando al criterio de “adecuado”, tales resultados coinciden al menos en una dimensión y discrepan en otra con lo hallado por, Guadalupe et al., (2019) en su estudio denominado “La percepción de la C.A y la S.U. respecto a cómo se atiende en un hospital” de Ecuador, en ese sentido se propusieron evaluar la relación que puede tener la calidad de atención con la satisfacción del paciente, para ello se realizó un estudio aplicado, de nivel correlacional, y con un diseño no experimental, por ello se encuestó a 383 pacientes, llegando a concluir que los aspectos con mayores problemas se encontraron en capacidad de respuesta fiabilidad y seguridad, por otro lado la que tuvo mayor puntuación fue la tangibilidad. Asimismo, se encontró relación de la C.A. y la S.U. ya que cuando la satisfacción tiene un puntaje promedio de 3.62,

la calidad de atención tiene un puntaje de 3.5 en promedio. Con respecto a la coincidencia se da en la dimensión de fiabilidad, los resultados arrojados en estas investigaciones demuestran que por ser centros de salud (clínica, hospitales, etc.) los usuarios difícilmente van a poder percibir con alto índice tal dimensión debido a que por medio está la vida de los usuarios, es decir no pueden tener la certeza de que el personal que los atiende son los idóneos. En cuanto a la discrepancia encontrada dada en la dimensión “tangibilidad” es debido a la modernidad de cada centro de salud, es decir esta percepción está liga a los equipos e infraestructura, por ello es que en cada investigación la percepción es diferente, para uno es alta y para la otra es baja. Es por eso, que tal dimensión se la relaciona con la sensación que tiene el usuario respecto a las instalaciones o estructura física del hospital, equipos o materiales con que se presta el servicio y la apariencia del personal (Akdere, Top, & Tekingündüz, 2020).

Además, en cuanto a los resultados enfocados a la satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio de medicina en el Centro de Salud, se halló sobre los elementos tangibles que el 69.7% considera que su satisfacción es adecuada, el 27.4% considera que es aceptable y el 2.9% considera que es inadecuada, de esta forma se percibe que existe una alta satisfacción en la mayoría de los usuarios no obstante, existe una proporción considerable que no lo está mucho especialmente debido a las instalaciones y el mobiliario y equipos que suelen utilizar para la atención. En capacidad de respuesta se encontró que el 75.4% considera que su satisfacción es adecuada, el 21.7% considera que es aceptable y el 2.9% considera que es inadecuada, de esta forma se percibe que existe una alta satisfacción en la mayoría de los usuarios sobre la capacidad de respuesta, no obstante, existe una proporción considerable que no lo está mucho, especialmente debido al prolongado tiempo de espera. En fiabilidad de la satisfacción se encontró que el 74.9% considera que su satisfacción es adecuada, el 24% considera que es aceptable y el 1.1% considera que es inadecuada, de esta forma se percibe que existe una alta satisfacción en la mayoría de los usuarios sobre la fiabilidad, no obstante, existe una proporción considerable que no lo está mucho, especialmente debido a la atención de los reclamos o quejas y respecto al cumplimiento de los horarios del consultorio. En seguridad de la calidad se

encontró que el 79.4% considera que su satisfacción es adecuada, el 18.3% considera que es aceptable y el 2.3% considera que es inadecuada, de esta forma se percibe que existe una alta satisfacción en la mayoría de los usuarios sobre la seguridad, no obstante, existe una proporción pequeña que no lo está mucho, especialmente debido a la forma de atención de los médicos que no brindan mucha confianza. En la empatía se encontró que el 81.1% considera que su satisfacción es adecuada, el 16.6% considera que es aceptable y el 2.3% considera que es inadecuada, de esta forma se percibe que existe una alta satisfacción en la mayoría de los usuarios sobre la seguridad, no obstante, existe una proporción pequeña que no lo está mucho. Y en la percepción de la satisfacción se encontró que el 79.4% considera que su satisfacción es adecuada, el 19.4% considera que es aceptable y el 1.1% considera que es inadecuada, de esta forma se percibe que existe una alta satisfacción en la mayoría de los usuarios, no obstante, existe una proporción pequeña que no lo está mucho, especialmente debido a los aspectos tangibles, la capacidad de respuesta y la fiabilidad.

Los resultados encontrados en el párrafo precedente coinciden al menos en cuatro dimensiones y discrepan en una con los resultados encontrados por Fariño (2018) quien en su investigación realizada en Ecuador denominada “satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención en el puesto de Salud de Milagro”. Investigación aplicada, de nivel descriptivo de enfoque cuantitativo, en el que se planteó saber la calidad de atención por medido de la satisfacción del usuario, encuestando a 384 usuarios obteniendo como resultado que el 77% de los usuarios están satisfechos respecto a la infraestructura, el 81% menciona que se siente satisfecho con la atención del personal, pero el 71% se siente insatisfecho con el tiempo de espera y al cumplimiento de la citas programadas, asimismo el 84% está satisfecho con la confianza que transmiten los empleados, además el 71% está insatisfecho con la solución a quejas y reclamos, el 27% está insatisfecho con el trato del personal y el 73% si lo está. De esta forma se concluyó que la satisfacción del usuario es regular por ello la calidad de atención es regular. La coincidencia radica en las dimensiones de elementos tangibles, empatía, fiabilidad y seguridad, esto nos

demuestra los centros de salud deben demostrar estos niveles altos de satisfacción debido a que están enfocados en el cuidado de la vida del ser humano. La discrepancia se da en la dimensión de la capacidad de respuesta, ya que en una investigación indica que es alta y en la otra que es negativa, pero esto se refleja por el sistema implementado en las soluciones de las quejas y reclamos, es decir que en la investigación en la que los resultados son negativos están enfocados especialmente en el personal administrativo, quienes son los responsables de tal situación. Ante todo, a pesar de las discrepancias los resultados se basan en lo establecido por Tanniru y Khuntia (2017) cuando afirman que la satisfacción del paciente consiste en un estado emocional que tiene el paciente producto de la percepción de los servicios de salud que ha recibido de la organización.

Por último, en esta investigación se encontró que los resultados enfocados en la relación de la C.A. y S.U. de los usuarios atendidos en el consultorio de medicina en el Centro de Salud. Cuando la calidad de atención es inadecuada en su 100% existe un 50% de satisfacción inadecuada y un 50% de satisfacción aceptable, por otro lado, cuando la calidad de atención es aceptable en su 100%, existe un 61.2% de satisfacción aceptable, y un 38.8% de satisfacción adecuada, finalmente cuando la calidad de atención es adecuada en su 100%, existe un 98.4% que tiene una satisfacción adecuada y un 1.6% que tiene una satisfacción aceptable. De esta manera se demuestra que la calidad de atención y satisfacción tienen una mayor relación en el nivel adecuado. Sin embargo, a pesar de que en su totalidad la calidad puede ser inadecuada, existirá una satisfacción e insatisfacción, pero no se dará el caso en que no exista satisfacción. Lo cual nos lleva determinar que la calidad y la satisfacción son variables paralelas en el mismo sentido.

Tal resultado coincide con lo encontrado por el investigador Peña (2018) quien realizó su estudio titulado “C.A. y la S.U. en los servicios de un hospital”, la finalidad del estudio fue medir la relación de la C.A. y la S.U.” en ese sentido se utilizó la investigación aplicada con el nivel correlacional, para ello se tuvo en cuenta una muestra de 149 usuarios a quienes se aplicó el instrumento del cuestionario por medio de la técnica de la encuesta, de esta forma se obtuvo como resultados que existe una correlación

positiva y de intensidad alta con un valor de 0.82 entre la satisfacción y calidad de servicio que brinda el hospital. De esta forma se concluye que a medida que el hospital se esfuerza por mejorar su calidad de atención, existirá una mejora directamente proporcional con la satisfacción del usuario. Y también coincide con lo encontrado por Zavala (2018) en su investigación denominada “la calidad de servicio de salud y su relación con la satisfacción del usuario en el puesto de salud de Paiján” la tuvo como objetivo establecer como se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario, por eso el estudio se basó en una investigación aplicada de nivel correlacional, valiéndose de una muestra de 229 usuarios a quienes se les encuestó y se obtuvo como resultado que el nivel de calidad de atención es considerado bueno por el 53% de usuarios y es considerado como regular por el 42% de usuarios, por otro lado la satisfacción del usuario es considerada como regular por el 68% y considerado como alta por el 28%. De esta forma se concluyó que existe relación significativa de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el puesto de salud de Paiján. Tales resultados de estas investigaciones del párrafo precedente se fundamentan cuando se argumenta que la satisfacción del usuario se refleja cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo provisto en los servicios de salud. En ese sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer ampliamente las expectativas de los usuarios (Bronya, 2019).

VI. CONCLUSIONES

Después de haber analizado los resultados encontrados en esta investigación y haberlos discutido con otras investigaciones, teniendo presente la teoría establecida se concluye lo siguiente:

1. Afirmar que existe una relación moderada en cuanto a la variable calidad frente a la variable de satisfacción, esto debido a que se obtuvo un coeficiente de relación de 0.486, que permitió aceptar la hipótesis alternativa “la calidad de atención tiene relación significativa en la satisfacción de los usuarios”, lo cual indica que a medida que existe una buena calidad de atención esto repercutirá en una buena satisfacción del usuario (Ver tabla 6).
2. La percepción de la calidad enfocada en las dimensiones como, componentes físicos, formas de atención, competencias del personal, garantía y trato al usuario de atención arrojan resultados positivos donde el 69.7% en promedio considera como adecuada la atención, y la dimensión trato al usuario es la que mayor nivel de calidad de atención tiene con un 68.6% de usuarios que lo consideran como “adecuado” (ver tabla 2).
3. La percepción de la satisfacción arroja como resultado en promedio que el 79.4% de los usuarios del consultorio de medicina en el Centro de Salud lo considera “adecuado” su satisfacción lo que indica su bienestar respecto a la atención recibida, asimismo la empatía es la dimensión que mayor satisfacción causa en el 81.1% de los usuarios quienes consideran como “adecuado” (ver tabla 3).
4. La relación que tiene la calidad de atención es significativa con las dimensiones de la satisfacción como con los elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, no obstante la mayor relación se encuentra en la dimensión de seguridad con un coeficiente de relación de 0.531 lo que demuestra una relación moderada, es decir, a medida que existe buenos índices de calidad de atención, existe alta probabilidad de que también existan moderados índices de satisfacción en la seguridad respecto a la información brindada y a la confianza que transmiten los médicos (ver tabla 6) .

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al ejecutivo encargado del consultorio de medicina del Centro de Salud en Lima, a:

1. Posicionar en la mente de los usuarios que el servicio que prestan es de calidad y así subir en nivel de percepción que se tiene en esta variable, para lo cual se debe mejorar la primera impresión que recibe el usuario cuando se acercan al consultorio.
2. Mantener la infraestructura impecable y los equipos en buen funcionamiento para mantener y mejorar el nivel de satisfacción en los usuarios.
3. Mejorar el nivel de fiabilidad, estando pendiente de su personal especialmente en la apariencia con la que atiende a los pacientes.
4. A los investigadores se les recomienda corroborar la relación entre la calidad frente a la satisfacción, especialmente en la premisa de que un servicio puede percibirse como de no mucha calidad pero que en la práctica cumpla con lo que buscan los usuarios o clientes.

REFERENCIAS

- Afrashtehfar, K. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 1(1), 1-10. <https://downloads.hindawi.com/journals/ijd/2020/6621848.pdf>
- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(3), 342-352. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Amukugo, H., Nangombe, J., & Karera, A. (2020). Experiences of inadequate interpersonal relationships regarding quality improvement and quality assurance in the Ministry of Health and Social Services in Namibia. *Development Studies Research*, 7(1), 50-58. <https://doi.org/10.1080/21665095.2020.1779598>
- Azlan, A., & Farid, M. (2020). Why Customer Satisfaction Is Important To Business? *Journal of Undergraduate Social Science and Technology*, 1(1), 1-15. <http://www.abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/article/view/58>
- Batbaatar, E. (2015). Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. *Perspect Public Health*, 135(5), 243-250. [10.1177/1757913915594196](https://doi.org/10.1177/1757913915594196)
- Bronya, H. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790-796. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>
- Deming, E. (2000). *Out of the Crisis*. Cambridge.
- Dimitrios, E. (2021). Assessing Patients' Needs in Greek Intensive Care Units Validation of a Respiratory Patient Satisfaction Scale. *Journal of Education and Practice*, 12(7), 1-6. https://www.researchgate.net/profile/Evridiki-Kaba/publication/357877418_Assessing_Patients'_Needs_in_Greek_Intensive_Care_Units_Validation_of_a_Respiratory_Patient_Satisfaction_Scale/links/61e536c65779d35951b538dc/Assessing-Patients-Needs-in-Greek-Intens

- Dosen, D., Skare, V., Cerfalvi, V., Bencekovic, Z., & Komaracv, T. (2020). Assessment of the quality of public hospital healthcare services by using SERVQUAL. *Acta clinica Croatica*, 59(2), 285-293. <https://hrcak.srce.hr/clanak/354086>
- Dzau, V., McClellan, M., & McGinnis, M. (2017). Vital Directions for Health and Health Care. *JAMA*, 461-1470. 10.1001/jama.2017.1964
- Fariño, J. (2018). User satisfaction and quality of care in primary units of Salud de Milagro. *Revista Ecuatoriana De Ciencia Tecnología E Innovación En Salud Pública*, 2(2), 1-15. <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 15-30. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_arttext
- Fowler, J., Muncy, J., & Iyer, R. (2017). The Cultural Meaning Transfer of Fashion Aesthetics. *Journal of Current Issues & Research in Advertising*, 38(2), 107-128. <https://doi.org/10.1080/10641734.2017.1291380>
- Goula, A. (2021). Public Hospital Quality Assessment. Evidence from Greek Health Setting Using SERVQUAL Model. *International Journal of Evironmental Research and Public Health*, 18(7), 50-65. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073418>
- Grewal, R. (2020). Patient Satisfaction Survey Development and Implementation in a Free Clinic Setting. *Seattle Pacific University*, 9, 1-15. https://digitalcommons.spu.edu/shs_dnp/9/
- Gronroos, C. (2020). Viewpoint: service marketing research priorities. *Journal of Services Marketing*, 34(3), 291-298. <https://doi.org/10.1108/JSM-08-2019-0306>
- Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G., & Yancha, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. *Ciencia Digital*, 3(3), 15-30.

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621>

- Haar, J., & Berg, D. (2017). Assessing quality in professional services: a framework for gap analysis. *International Journal of Transitions and Innovation Systems*, 5(1), 4-19. <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJTIS.2016.081553>
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw Hill Education.
- Herstein, R., Gilboa, S., & Gamliel, E. (2018). The Role of Private Label Brands in Enhancing Service Satisfaction in the Hotel Industry: Comparing Luxury and Boutique Hotels. *Services Marketing Quarterly*, 39(2), 140-155. <https://doi.org/10.1080/15332969.2018.1437250>
- Kaitelidou, D. (2019). Development and validation of measurement tools for user experience evaluation surveys in the public primary healthcare facilities in Greece: a mixed methods study. *BMC Family Practice*, 20(49), 301-307. <https://doi.org/10.1186/s12875-019-0935-6>
- Kashif, M., Ramayah, T., & Syamsulang, S. (2016). PAKSERV – measuring higher education service quality in a collectivist cultural context. *Total Quality Management & Business Excellence*, 27(3), 265-278. <https://doi.org/10.1080/14783363.2014.976939>
- Korneta, P. (2021). The Impact of COVID-19 on the Performance of Primary Health Care Service Providers in a Capitation Payment System: A Case Study from Poland. *NIH*, 18(15), 1407-1422. <https://doi.org/10.3390/ijerph18041407>
- Leatherman, S., & Berwick, D. (2020). Accelerating Global Improvements in Health Care Quality. *JAMA*, 324(24), 2479-2480. [10.1001/jama.2020.17628](https://doi.org/10.1001/jama.2020.17628)
- Li-hua, F. (2017). Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. *Plos one*, 22(1), 1-22. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190123>
- Lotfizadeh, M. (2017). *Assessment of patient satisfaction and experience through correlation analysis and kano model*. [Master of Science, University of Akron].
- Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Espacios*,

<http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>

- MINSA. (7 de marzo de 2022). *Las metas de infraestructura de calidad del sector salud son poco ambiciosas*. La cámara: <https://lacamara.pe/las-metas-de-infraestructura-de-calidad-del-sector-salud-son-poco-ambiciosas/>
- Mitsi, A., Kourakos, M., & Sarris, M. (2019). Patient-Healthcare Professional Interaction as a Determinant of the Therapeutic Efficacy. *International Journal of Health Sciences and Research*, 9(5), 409-416. <https://hempolab.uniwa.gr/wp-content/uploads/sites/243/2020/06/Mitsi-a.-kourakos-M.-Poulimenakou-G-Sarris-M.-2018.-Patient-Healthcare-Professional-Interaction-as-a-Determinant-of-the-therapheytic-Efficacy.-International-Journal-Of-Health-Sciencs.pdf>
- Neupane, R. (2017). Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Nepal. *International Journal of Social Sciences and Management*, 4(3), 165-176. <https://doi.org/10.3126/ijssm.v4i3.17520>
- Norhayati, M., Masseni, A., & Azlina, I. (2017). Patient satisfaction with doctor-patient interaction and its association with modifiable cardiovascular risk factors among moderately-high risk patients in primary healthcare. *PeerJ*, 5(1), 1-15. <https://doi.org/10.7717/peerj.2983>
- Nuri, O., & Osman, U. (2016). Total Quality Management & Business Excellence. *Total Quality Management & Business Excellence*, 27(2), 64-80. <https://doi.org/10.1080/14783363.2014.945312>
- Nwanodi, O. (2016). Preeclampsia-Eclampsia Adverse Outcomes Reduction: The Preeclampsia-Eclampsia Checklist. *Healthcare*, 4(2), 15-30. <https://doi.org/10.3390/healthcare4020026>
- OMS. (2022). *Banco Mundial y OMS: la mitad del mundo carece de acceso a servicios de salud esenciales y los gastos en salud abocan aún hoy a la pobreza extrema a 100 millones de personas*. OMS. <https://www.who.int/es/news/item/13-12-2017-world-bank-and-who-half-the-world-lacks-access-to-essential-health-services-100-million-still-pushed-into-extreme-poverty-because-of-health-expenses>

- Oswaldo, M., Olandoni, G., Ramoni, J., & Valbuena, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44, 325-343. <https://www.scielo.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 5(2), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Mark*, 49, 41-50. <https://doi.org/10.1177%2F002224298504900403>
- Paripancca, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada*. [Tesis de licenciamiento, Universidad Mayor San Marcos]. https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=calidad+de+atenci%C3%B3n+m%C3%A9dica+y+satisfaccion&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2018&as_yhi=2022
- Piedra, I., & Lipa, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista de la sociedad peruana de medicina interna*, 34(4), 137-142. <https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5>
- Pierrakos, G. (2017). A Prospective Evaluation of Health-Related Quality of Life of Cancer Patients Receiving Day and Home Care Services in Greece. *Strategic Innovative Marketing*, 1(1), 159-164. https://doi.org/10.1007/978-3-319-56288-9_22
- Pintado, M. (2018). *Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17744>
- Piscocoya, J. (2018). Principios éticos en la investigación biomédica. *Revista De La Sociedad Peruana De Medicina Interna*, 31(4), 159-164. <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/10/9>
- Proaño, A. (2020). La mala calidad de la atención de salud mata. *BID*, 1-15. <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>

- Reynosa, E., Serrano, E., Ortega, A., Navarro, O., & Cruz, J. (2020). Estrategias didácticas para investigación científica: relevancia en la formación de investigadores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 259-266. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100259
- Rezaei, T., Ghahramanian, A., & Abdullahzaed, F. (2018). Service Quality Gaps in the Provision of Care to Surgical Patients: a Cross-Sectional Study in the Northwest of Iran. *National Library of Medicine*, 7(3), 157-162. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6163155/citedby/>
- Scott, C. (2017). Telehealth and patient satisfaction: a systematic review and narrative analysis. *BMJ Open*, 7(8), 30-45. <https://bmjopen.bmj.com/content/7/8/e016242.abstract>
- Siregar, R. (2019). Pengalaman patient center care terhadap sikap empati perawat melalui kepemimpinan transformasional. *OSF Preprints*, 1(1), 1-7. <https://doi.org/10.31219/osf.io/xmbdp>
- Summer, L. (2020). Patient Satisfaction. *The Wiley Encyclopedia of Health Psychology*, 1(1), 1-15. <https://doi.org/10.1002/9781119057840.ch90>
- Sungjin, Y. (2005). *Service Quality At Hospitals"*, in *AP - Asia Pacific Advances in Consumer Research*. Yong-Uon Ha and Youjae Yi, Duluth, MN : Association for Consumer Research.
- Swalmeh, E. (2018). Informing quality in emergency care: understanding patient experiences. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(7), 704-717. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-03-2017-0052>
- Szwako, A. (2018). Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas. *Salud Pública*, 7(2), 26-31. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884756/percepcion-de-la-calidad-de-atencion-pb.pdf>
- Tanniru, M., & Khuntia, J. (2017). Dimensions of Patient Experience and Overall Satisfaction in Emergency Departments. *Journal of Patient Experience*, 4(1), 95-100. <https://doi.org/10.1177%2F2374373517692914>

- Vargas, Y. (2018). Ética en la investigación biomédica. *Revista Internacional de Salud Materno Fetal*, 3(4), 23-30. <http://ojs.revistamaternofetal.com/index.php/RISMF/article/view/74/84>
- Vázquez, E. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Salud pública*, 20(2), 15-30. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
- Vía, L. (2018). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao*. [Tesis de licenciamiento, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17144>
- Zarzycka, D. (2019). Socio-demographic and medical factors associated with patients' satisfaction with nursing care and their perception of pain. *Annals of Agricultural and Environmental Medicine*, 26(2), 298-303. <http://www.aaem.pl/Socio-demographic-and-medical-factors-associated-with-patients-satisfaction-with,90385,0,2.html#:~:text=https%3A//doi.org/10.26444/aaem/90385>
- Zavala, M. (2018). *Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paján, julio – setiembre*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11826>

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de operacionalización de la variable.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable: Calidad de atención	Es el grado en que los servicios de salud garanticen un adecuado cuidado a los pacientes, logrando resultados salud satisfactorios para los ciudadanos gracias al conocimiento profesional del personal médico para brindar una buena atención sanitaria (Leatherman y Berwick, 2020).	Es la capacidad que tiene la organización para garantizar una atención sanitaria que soluciona el problema del paciente y este se encuentre seguro del servicio recibido, en ese sentido es medido a través de los componentes físicos, formas de atención, competencia personal, garantía y trato al usuario	Componentes físicos	Equipos de atención y las instalaciones del local	Ordinal
			Formas de atención	Capacidad para cumplir lo prometido, Capacidad para realizar la atención, Rapidez de la atención	
			Competencia del personal	Apariencia del personal, conocimiento del personal y confianza	
			Garantía	Garantía del servicio, capacidad del personal médico y horario de atención	
			Trato al usuario	Comprensión, amabilidad, predisposición	
Variable: Satisfacción del usuario	Tanniru y Khuntia (2017) la satisfacción del paciente consiste en un estado emocional que tiene el paciente producto de la percepción de los servicios de salud que ha recibido de la organización.	Es la sensación que tiene el usuario después de haber recibido el servicio brindado por una organización, dicha sensación es medida por medio de todo lo que involucra el servicio, que	Elementos tangibles	Nivel de satisfacción del mobiliarios e instalaciones, satisfacción de la comodidad de las instalaciones, satisfacción respecto a los equipos y tecnologías	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Satisfacción respecto a la apariencia del personal, respecto al material informativo,	

		<p>son: los elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.</p>		<p>tiempo de espera, a la atención</p>	
			<p>Fiabilidad</p>	<p>Solución de problemas, cumplimiento con los horarios de atención, capacidad de atención del personal.</p>	
			<p>Seguridad.</p>	<p>Exactitud de la información, garantía</p>	
			<p>Empatía</p>	<p>Amabilidad y comprensión.</p>	

ANEXO 2. Instrumentos de recolección de datos.

ANEXO 2.1 Cuestionario para evaluar la calidad del servicio consultorios de medicina de un centro de salud en lima, 2022

I.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE:

I.1.- GÉNERO: MASCULINO FEMENINO

I.2.- EDAD:

De 15 A 30 años

De 30 A 45 años

De 45 A 60 años

De 60 A 75 años

De 75 A 80 años

II.- DATOS PARA EL ESTUDIO:

2.1. A continuación se le presentan veinte (20) preguntas o afirmaciones, en función al servicio que han recibido por parte del personal médico, asistencial y administrativos del Centro de Salud, de acuerdo a sus apreciaciones; sírvase responder con los siguientes criterios:

Siempre = 5, Casi siempre = 4, A veces = 3, Casi nunca = 2; Nunca = 1






CALIDAD DE ATENCIÓN	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	5	4	3	2	1
COMPONENTES FÍSICOS					
1. El mobiliario, equipos y herramientas tienen el aspecto de ser modernos.					
2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas que brinda comodidad.					
3. La iluminación de las instalaciones y ambientes es suficientemente clara.					
FORMAS DE ATENCIÓN					
4. Cuando los empleados prometen brindarle el servicio en un tiempo determinado, lo cumplen.					
5. El personal médico realiza bien el servicio de atención, diagnóstico, y tratamiento de manera adecuada.					
6. El personal médico concluye siempre el servicio de salud en el tiempo prometido.					
7. Los empleados administrativos le brindan un servicio con rapidez.					
COMPETENCIA DEL PERSONAL					

8. Los empleados tienen una apariencia pulcra con su vestuario.					
9. Los empleados tanto asistencial como administrativo responden a sus preguntas y trámites demostrando conocimiento.					
10. El comportamiento de los médicos y empleados le transmite confianza.					
GARANTÍA					
11. El centro de salud se preocupa por supervisar el servicio médico y el buen trabajo del personal administrativo.					
12. Usted se siente seguro al hacer uso de los servicios del Centro de Salud en su totalidad.					
13. Los médicos y el personal asistencial tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hacen.					
14. El Centro de salud tienen los horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
TRATO AL USUARIO					
15. Los médicos, personal asistencial y administrativos demuestran comprensión cuando el servicio no cumple con lo esperado.					
16. Los médico, personal asistencial y empleados son siempre amables con usted.					
17. El personal de saluda y empleados administrativos siempre se muestran dispuestos a ayudarle.					
18. El personal muestra predisposición en el Centro de Salud para atender y ayudar a los pacientes.					
19. Con todos los aspectos analizados usted afirmar que el establecimiento cuenta con servicios de calidad.					

ANEXO 2.2 Encuesta de satisfacción del usuario en el consultorio de medicina de un centro de salud en Lima, 2022

Señores usuarios del Centro de Salud molestamos su atención para solicitarle su colaboración con el llenado del presente cuestionario que busca medir el nivel de satisfacción que tienen los pacientes que se atienden en los consultorios de medicina del centro de salud. Con el fin de proponer medidas que permitan la mejora en la indicada atención. Agradecemos su gentil atención.

ESCALA DE RESPUESTA	Muy Satisfecho	: 5
	Satisfecho	: 4
	Regular	: 3
	Insatisfecho	: 2
	Muy Insatisfecho	: 1

Marque con una X su nivel de Satisfacción	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho
					
ELEMENTOS TANGIBLES					
1. Se siente satisfecho con el nivel de aseo de las instalaciones y mobiliario.					
2. Qué nivel de satisfacción le ocasiona las instalaciones según su comodidad y ambiente acogedor.					
3. Le generan satisfacción el nivel de modernidad de los equipos y la tecnología.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
4. Qué nivel de satisfacción siente con la atención, apariencia y pulcritud del personal de atención.					
5. Los materiales o elementos informativos (folletos, afiches, avisos, etc.) son atractivos y fáciles de entender que le satisfacen					
6. Como se siente usted con el tiempo de espera para la atención en los consultorios.					

7. Los médicos, enfermeros y personal de servicio realizan una buena atención, no solo en la primera vez.					
8. El personal se adapta a diversas situaciones que se presentan para brindar la mejor atención.					
FIABILIDAD					
9. Al generarse algún problema el personal en conjunto médicos y enfermeros demuestran un sincero interés en solucionarlo.					
10. Suelen ser atendidos sus quejas o reclamos en el tiempo correcto.					
11. Los horarios establecidos de apertura de cada consultorio son exactos.					
12. Los médicos y el personal en general ofrecen un servicio rápido a los pacientes.					
13. El personal en general le brindan su total disposición a ayudar a los pacientes.					
14. El personal responde oportunamente cualquier pregunta o duda a los pacientes y familiares.					
15. Las respuestas dada por el personal de salud es la adecuada.					
SEGURIDAD					
16. La información brindada por el personal de salud fueron lo suficientemente claras y precisas.					
17. Los médicos le han transmitido seguridad y confianza al momento que ha sido atendido.					
EMPATÍA					
18. Los médicos siempre son amables en cada atención que ofrecen.					
19. El personal médico le ofrece una atención personalizada y suficiente en cada visita.					
20. Los médicos le entregan y explican cada receta y plan de medicación.					

ANEXO 3. Ficha técnica del instrumento

ANEXO 3.1 Ficha técnica del instrumento calidad de atención

Nombre	Cuestionario de calidad de atención en los pacientes
Autor	Cronin y Taylor
Adaptación	Ledesma Vallejos, Enid (2022)
Aplicación	Participaron en la prueba piloto 57 pacientes de un centro médico ubicado en Lima.
Versión	Adaptación propia.
Tipo de administración	Encuesta con abordaje persona a persona.
Duración	19 minutos.
Campo de aplicación	Usuarios atendidos en el consultorio externo de medicina de un Centro de Salud en Lima.
Validez	Validez de contenido y de constructo Validez del contenido fue desarrollado por Cronin y Taylor. El otro tipo de validez fue el de constructo por medio del análisis factorial donde se tuvo como resultado un $KMO=0.850$; sig. < 0.00; 83.913% porcentaje total acumulado de la varianza total explicada; Los 19 ítems distribuidos en 5 dimensiones, en función de sus cargas correlacionales que lo hace altamente válido.
Confiabilidad	La confiabilidad del instrumento se realizó por medio del alfa de Cronbach teniendo como resultado un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0.965
Conclusión	Estando demostrado la confiabilidad y validez del instrumento, se concluye que el instrumento que mide la calidad del servicio es válido y confiable, por tanto, se puede aplicar en la investigación científica.

ANEXO 3.2 Ficha técnica del instrumento satisfacción del usuario:

Nombre	Cuestionario de satisfacción de atención en los pacientes
Autor	Cronin y Taylor
Adaptación	Ledesma Vallejos, Enid (2022)
Aplicación	Participaron en la prueba piloto 57 pacientes de un centro médico ubicado en Lima.
Versión	Adaptación propia.
Tipo de administración	Encuesta con abordaje persona a persona.
Duración	19 minutos.
Campo de aplicación	Usuarios atendidos en el consultorio externo de medicina de un Centro de Salud en Lima.
Validez	Validez de contenido y de constructo Validez del contenido fue desarrollado por Cronin y Taylor. El otro tipo de validez fue el de constructo por medio del análisis factorial donde se tuvo como resultado un KMO=0.828; sig. < 0.00; 90.746% porcentaje total acumulado de la varianza total explicada; Los 20 ítems distribuidos en 5 dimensiones, en función de sus cargas correlacionales, que lo hace altamente valido
Confiabilidad	La confiabilidad del instrumento se realizó por medio del alfa de Cronbach teniendo como resultado un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0.978
Conclusión	Estando demostrado la confiabilidad y validez del instrumento, se concluye que el instrumento que mide la calidad del servicio es válido y confiable, por tanto, se puede aplicar en la investigación científica.

ANEXO 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

ANEXO 4.1 Validez y Confiabilidad del instrumento Calidad de atención.

Validez con análisis factorial confirmatorio del cuestionario de calidad de atención.

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,850
Prueba de esfericidad de Bartlett Aprox. Chi-cuadrado	1181,721
gl	171
Sig.	,000

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	12,011	63,218	63,218	12,011	63,218	63,218
2	1,263	6,649	69,867	1,263	6,649	69,867
3	1,116	5,875	75,742	1,116	5,875	75,742
4	,893	4,702	80,444	,893	4,702	80,444
5	,659	3,469	83,913	,659	3,469	83,913
6	,610	3,210	87,123			
7	,411	2,162	89,285			
8	,408	2,146	91,431			
9	,338	1,776	93,207			
10	,328	1,724	94,932			
11	,229	1,203	96,135			
12	,178	,936	97,071			
13	,142	,748	97,819			
14	,128	,676	98,495			
15	,104	,550	99,045			
16	,066	,348	99,393			
17	,049	,259	99,652			
18	,035	,185	99,837			
19	,031	,163	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Matriz de componente rotado^a

	Componente				
	1	2	3	4	5
i16	,847				
i17	,778				
i10	,773				
i18	,705				
i9	,598				
i11	,583				
i7	,581				
i12	,563				
i6		,804			
i4		,724			
i5		,675			
i15		,636			
i13		,503			
i2			,818		
i3			,707		
i1			,563		
i14				,858	
i19				,613	
i8					,884

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 9 iteraciones.

Confiabilidad con Alpha Cronbach del cuestionario Calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	57	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	57	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	19

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i1	59,16	191,064	,611	,965
i2	58,89	193,560	,694	,964
i3	58,88	190,288	,775	,963
i4	58,93	189,888	,786	,963
i5	58,89	192,132	,796	,963
i6	59,11	186,096	,815	,962
i7	59,05	188,944	,794	,962
i8	58,88	196,753	,449	,967
i9	58,70	191,213	,808	,962
i10	58,75	188,189	,809	,962
i11	58,98	184,518	,864	,961
i12	58,95	186,336	,804	,962
i13	58,68	193,648	,786	,963
i14	58,84	194,421	,579	,965
i15	59,00	188,464	,846	,962
i16	58,77	192,608	,794	,963
i17	58,86	188,730	,801	,962
i18	58,81	189,016	,851	,962
i19	59,02	185,446	,813	,962

ANEXO 4.2 Validez y Confiabilidad del instrumento Satisfacción al cliente.

Validez con análisis factorial confirmatorio del cuestionario satisfacción del usuario.

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,828
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1898,723
	gl	190
	Sig.	,000

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	14,637	73,185	73,185	14,637	73,185	73,185	4,866	24,331	24,331
2	1,515	7,574	80,759	1,515	7,574	80,759	4,231	21,154	45,485
3	,757	3,783	84,543	,757	3,783	84,543	4,165	20,825	66,310
4	,671	3,354	87,897	,671	3,354	87,897	3,287	16,433	82,744
5	,570	2,849	90,746	,570	2,849	90,746	1,601	8,003	90,746
6	,466	2,329	93,075						
7	,337	1,683	94,758						
8	,228	1,139	95,897						
9	,182	,910	96,807						
10	,157	,785	97,592						
11	,110	,548	98,139						
12	,092	,462	98,601						
13	,070	,351	98,952						
14	,059	,297	99,250						
15	,047	,237	99,486						
16	,045	,227	99,714						
17	,027	,134	99,848						
18	,018	,091	99,939						
19	,008	,039	99,978						
20	,004	,022	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Matriz de componente rotado^a					
	Componente				
	1	2	3	4	5
i20	,882				
i10	,694				
i9	,691				
i14	,668				
i7	,650				
i19	,579				
i2		,923			
i1		,850			
i3		,783			
i4		,587			
i8		,517			
i12			,865		
i15			,675		
i13			,631		
i11			,610		
i16			,590		
i6			,556		
i17				,818	
i18				,725	
i5					,752

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

Confiabilidad con Alpha Cronbach del cuestionario Satisfacción del Usuario

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	57	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	57	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i1	61,11	191,167	,758	,978
i2	61,11	194,846	,655	,978
i3	61,28	193,277	,766	,977
i4	61,05	192,836	,808	,977
i5	60,98	190,910	,723	,978
i6	61,58	183,605	,894	,976
i7	61,11	189,846	,920	,976
i8	61,09	190,903	,945	,976
i9	61,05	190,479	,920	,976
i10	61,23	187,001	,836	,977
i11	61,18	188,362	,883	,976
i12	61,28	185,384	,769	,978
i13	61,04	188,606	,902	,976
i14	60,96	193,177	,869	,977
i15	60,98	192,732	,898	,976
i16	61,00	190,393	,931	,976
i17	60,86	197,409	,779	,978
i18	60,89	193,596	,830	,977
i19	60,88	193,324	,871	,977
i20	60,68	193,970	,737	,978

ANEXO 5. Tabla de base de datos

Anexo 5.1 Base de datos de calidad de servicio

N/O	GÉNERO	EDAD	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	1	3	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2
2	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	4	5	3	2	5	4	4	3
4	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	3	3	5	5	5	4	2	5	4	4	3	5	3	4	4	4	5	1
5	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	3	2	2	3	2	2	5	3	3	2	3	4	5	3	4	3	3	4
6	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	3	3	4	3	3	5	4	4	2	1	3	1	3	3	3	3	2
8	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
9	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4
12	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4
13	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
14	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
16	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5
17	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
18	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
20	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1
21	MASCULINO	De 18 A 30 años	1	3	2	2	3	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	3	1	1	2
22	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
23	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4

24	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	1	5	1	4	1	1	4	2	4	1	3	3	4	3	4	5	4
27	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
28	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3
30	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5
31	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
32	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
33	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	4	2	4	3
35	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
36	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	4	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	2	3	5	5	3	3
38	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
39	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3
42	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5
43	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
45	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	MASCULINO	De 18 A 30 años	1	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5
48	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	4	5	2	2	3	2	3
49	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	4	5	2	2	3	2	3
50	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5
51	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	2	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	MASCULINO	De 18 A 30 años	1	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5
53	MASCULINO	De 30 A 45 años	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
54	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4
55	FEMENINO	De 30 A 45 años	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4
56	MASCULINO	De 30 A 45 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3
57	FEMENINO	De 30 A 45 años	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4

86	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	MASCULINO	De 18 A 30 años	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2
88	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
89	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4
91	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	3	1	3	1	1	2
92	MASCULINO	De 18 A 30 años	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
93	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	4	5	3	2	5	4	4	3
95	MASCULINO	De 18 A 30 años	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2
96	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	3	2	2	3	2	2	5	3	3	2	3	4	5	3	4	3	3	4
97	MASCULINO	De 18 A 30 años	1	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
98	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	3	3	4	3	3	5	4	4	2	1	3	1	3	3	3	3	2
99	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
100	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	MASCULINO	De 18 A 30 años	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2
103	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4
104	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
105	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
107	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5
108	MASCULINO	De 18 A 30 años	1	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
109	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	MASCULINO	De 18 A 30 años	1	2	3	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
111	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	3	4	2	3	2	3	4	4	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2
112	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	4	3	4	4	3	3	4	2	3	5	3	5	3	3	3	3	4	2
113	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4

114	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4
115	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	MASCULINO	De 18 A 30 años	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
117	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	3	5	5	4	3	4	4	2	4	5	3	3	4	3	4	5	4
118	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
119	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3
121	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5
122	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
123	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
124	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	4	2	4	3
126	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
127	MASCULINO	De 18 A 30 años	1	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
128	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	2	3	5	5	3	3
129	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
130	FEMENINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	MASCULINO	De 18 A 30 años	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
132	FEMENINO	De 18 A 30 años	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3
133	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5
134	MASCULINO	De 18 A 30 años	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2
135	FEMENINO	De 30 A 45 años	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
136	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
137	MASCULINO	De 30 A 45 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	MASCULINO	De 30 A 45 años	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
139	MASCULINO	De 30 A 45 años	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	4	5	2	2	3	2	3
140	MASCULINO	De 18 A 30 años	1	2	1	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
141	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5

142	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	2	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	MASCULINO	De 30 A 45 años	1	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5
144	MASCULINO	De 30 A 45 años	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
145	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4
146	MASCULINO	De 30 A 45 años	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4
147	FEMENINO	De 30 A 45 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3
148	MASCULINO	De 30 A 45 años	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
149	MASCULINO	De 30 A 45 años	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
150	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
151	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
152	MASCULINO	De 30 A 45 años	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
153	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	1
154	MASCULINO	De 30 A 45 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
155	MASCULINO	De 18 A 30 años	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
156	MASCULINO	De 30 A 45 años	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3
157	MASCULINO	De 30 A 45 años	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	MASCULINO	De 30 A 45 años	4	4	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
159	FEMENINO	De 30 A 45 años	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	MASCULINO	De 30 A 45 años	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	MASCULINO	De 30 A 45 años	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
162	MASCULINO	De 18 A 30 años	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
163	MASCULINO	De 30 A 45 años	3	1	1	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	5	2	3	2
164	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
165	MASCULINO	De 30 A 45 años	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
166	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
167	MASCULINO	De 30 A 45 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
168	MASCULINO	De 30 A 45 años	4	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
169	MASCULINO	De 30 A 45 años	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5

Anexo 5.2 Base de datos de satisfacción al cliente

N°	GÉNERO	EDAD	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2
2	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	3	3	1	1	1	3	2	1	1	3	3	3	4	2	4	3	3	1
3	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3
6	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	4	4	3	3	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	2
8	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5
9	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
10	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5
11	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
12	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	4	4	2	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
13	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
14	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4
15	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
16	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4
19	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
20	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3
21	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
22	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5
25	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5

26	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5
27	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
29	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3
30	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
32	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5
37	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
38	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	3	5	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
40	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3
42	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
45	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
46	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5
47	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
48	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
49	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
50	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
51	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
52	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	MASCULINO	De 30 A 45 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3
55	FEMENINO	De 30 A 45 años	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5

84	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5
86	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5
87	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5
88	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
90	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3
91	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	1	3	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2
92	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	3	3	1	1	1	3	2	1	1	3	3	3	4	2	4	3	3	1
93	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3
96	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	4	4	3	3	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	2
98	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5
99	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
100	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5
101	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
102	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	1	4	1	3	1	1	1	1	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
103	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
104	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4
105	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
106	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4
109	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
110	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3
111	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3

112	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5
115	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5
116	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5
117	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
119	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3
120	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
122	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5
127	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
128	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	3	5	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
130	FEMENINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3
132	FEMENINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
135	FEMENINO	De 30 A 45 años	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
136	MASCULINO	De 18 A 30 años	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5
137	MASCULINO	De 30 A 45 años	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
138	MASCULINO	De 30 A 45 años	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
139	MASCULINO	De 30 A 45 años	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5

140	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
141	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
142	MASCULINO	De 18 A 30 años	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	MASCULINO	De 30 A 45 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	MASCULINO	De 30 A 45 años	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3
145	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5
146	MASCULINO	De 30 A 45 años	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
147	FEMENINO	De 30 A 45 años	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5
148	MASCULINO	De 30 A 45 años	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
149	MASCULINO	De 30 A 45 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
150	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	3	5	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
151	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
152	MASCULINO	De 30 A 45 años	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3
153	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
154	MASCULINO	De 30 A 45 años	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
155	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
156	MASCULINO	De 30 A 45 años	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
157	MASCULINO	De 30 A 45 años	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5
158	MASCULINO	De 30 A 45 años	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	FEMENINO	De 30 A 45 años	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	MASCULINO	De 30 A 45 años	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5
161	MASCULINO	De 30 A 45 años	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5
162	MASCULINO	De 18 A 30 años	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5
163	MASCULINO	De 30 A 45 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
164	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
165	MASCULINO	De 30 A 45 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
166	MASCULINO	De 18 A 30 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
167	MASCULINO	De 30 A 45 años	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5

168	MASCULINO	De 30 A 45 años	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	5	
169	MASCULINO	De 30 A 45 años	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5	
170	MASCULINO	De 30 A 45 años	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	MASCULINO	De 30 A 45 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
172	MASCULINO	De 30 A 45 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
173	MASCULINO	De 30 A 45 años	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	MASCULINO	De 30 A 45 años	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5
175	MASCULINO	De 30 A 45 años	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5	

ANEXO 6. Evidencias

