



**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 de consulta  
externa en unidad oncológica de un hospital público de  
Cajamarca 2022

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

**AUTOR:**

Celis Silva, Rubén Eduardo ([orcid.org/0000-0002-3918-974x](https://orcid.org/0000-0002-3918-974x))

**ASESOR:**

Mgtr. Mejía Pinedo, Davis Alberto ([orcid.org/0000-0002-8790-1682](https://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 mis maestros por su paciencia, dedicación y guía para la culminación de este nuevo proyecto en favor de mi superación académica, profesional y humana.

## **Agradecimiento**

A mi familia, por su apoyo desinteresado  
y constante

A todos los pacientes oncológicos por  
ser su lucha el tesón de nuevos logros.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de abreviaturas .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2. Variables y operacionalización .....	11
3.3. Población, muestra y muestreo .....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos .....	12
3.6. Métodos de análisis de datos .....	12
3.7. Aspectos éticos .....	12
IV. RESULTADOS .....	14
V. DISCUSIÓN .....	19
VI. CONCLUSIONES .....	25
VII. RECOMENDACIONES .....	26
REFERENCIAS .....	27
ANEXOS .....	33

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Calidad de atención del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022	14
<b>Tabla 2.</b>	Satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022	15
<b>Tabla 3.</b>	Relación de las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022	16
<b>Tabla 4.</b>	Relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022	17
<b>Tabla 5.</b>	Prueba de hipótesis entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022	18

## **Índice de abreviaturas**

CONCYTEC: Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación  
Tecnológica

OMS: Organización Mundial de la Salud

## Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022. La metodología se realizó mediante un estudio de tipo básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, transversal, la población fue de 195 y la muestra 130 usuarios, la técnica fue encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados muestran un nivel de calidad media en 93,1% en los pacientes oncológicos, en un nivel alto la calidad técnica (65,4%), calidad personal (65,4%) y en nivel medio la infraestructura (57,7%). El 86,2% de los usuarios estuvieron medianamente satisfechos, en un nivel medio la dimensión humana (86,9%), técnico – científico (77,7%), y el entorno (83,8%). La calidad técnica ( $Rho=0,241$ ;  $p=0,006$ ); personal ( $Rho=0,190$ ;  $p=0,031$ ) ( $Rho=0,263$ ;  $p=0,003$ ). Se concluye que los usuarios oncológicos calificaron en un nivel medio la calidad de atención y la satisfacción. Asimismo, existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consulta externa en la unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca.

Palabras clave: Calidad, Satisfacción, paciente oncológico

## **Abstract**

The objective of the study was to determine the relationship between quality of care and user satisfaction in the outpatient oncology unit of the Regional Teaching Hospital of Cajamarca 2022. The methodology was carried out by means of a basic study, quantitative approach, non-experimental, correlational, cross-sectional design, the population was 195 and the sample 130 users, the technique was a survey and the instrument was a questionnaire. The results show an average quality level of 93.1% in oncologic patients, a high level of technical quality (65.4%), personal quality (65.4%) and medium level of infrastructure (57.7%). The human dimension (86.9%), the technical-scientific dimension (77.7%), and the environment (83.8%) were at a medium level of satisfaction. The technical quality ( $Rho=0.241$ ;  $p=0.006$ ); personal ( $Rho=0.190$ ;  $p=0.031$ ) ( $Rho=0.263$ ;  $p=0.003$ ). It is concluded that oncologic users rated quality of care and satisfaction at a medium level. Likewise, there is a relationship between quality of care and user satisfaction in the oncology unit of the oncology unit of the public hospital.

Keywords: Quality, Satisfaction, oncologic patient.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El cáncer representa una gran carga de morbilidad a nivel mundial; la prevalencia y mortalidad por cáncer de acuerdo a GLOBOCAN al 2018 indican un total de 18,1 millones casos nuevos de cáncer y 9,6 millones murieron por cáncer; por lo tanto, el aumento del número de pacientes oncológicos, el hacinamiento, el tiempo de espera y la insatisfacción de los pacientes cada vez merman la atención (Al Hroub et al., 2019). Un paciente oncológico no sólo sufre la enfermedad, también viene consigo un trauma mental considerable, con grandes niveles de agonía, estrés, incertidumbre; en la India son escasos los estudios de la calidad de la atención en pacientes oncológicos (Mahapatra et al., 2016).

La atención y el tratamiento del cáncer se han desplazado hacia los servicios ambulatorios, las atenciones en Dinamarca aumentaron en un 19 % a causa del incremento de la carga mundial del cáncer y sobre todo por el aumento de la población adulta mayor, estos pacientes oncológicos necesitan de una buena atención porque el tratamiento afecta la calidad de vida, sin embargo los pacientes oncológicos se quejan de la atención porque la interrelación con los profesionales de salud es breve (Prip et al., 2018). Al 2020 los tipos de cáncer más frecuentes en los hombres destacan el pulmón, próstata, colón/recto y el hígado, y en las mujeres los cinco puestos del tipo de cáncer destacan mama, colón/recto, pulmón, cuello uterino y tiroides. En América el cáncer es la segunda causa de muerte (Revilla, 2021).

Por su parte, Lafferty et al., (2020) manifiesta que las demoras, las discrepancias en los planes de atención y órdenes faltantes, cambios en las órdenes del día del tratamiento no comunicados, órdenes no firmadas con anticipación por los médicos y procesos de pruebas de laboratorio afectan en la calidad de atención en el paciente oncológico.

La evaluación de los pacientes oncológicos y el conocimiento de los factores que contribuyen a su satisfacción e identifica los factores organizativos y operativos de los pacientes ambulatorios que reflejan en la calidad de la prestación de los servicios de salud (Pini et al., 2014).

En el Perú, al 2018 se diagnosticaron 66,627 casos y 33,098 murieron, la mortalidad representó el 27,1% y se espera que las muertes prematuras disminuyan al 2030 a 3,39%; de los casos diagnosticados en el 2019 el 22,07% se diagnosticaron en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, el 13,93% en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, además en el 2020 el 26,3% y 43,8% se diagnosticaron en el estadio clínico III y IV (Revilla, 2021).

La calidad de atención en el Perú es considerada baja, lo mismo sucede en el servicio oncológico que tienen grandes deficiencias en infraestructura, dotación de personal (Soto, 2019). Además el sistema de salud centralizado dificulta la atención de los pacientes oncológicos que se agudizó con la pandemia y en los hospitales se disminuyó el aforo a un 50% y 60% y los usuarios tienen que esperar largo tiempo para sus citas, incluso en las áreas quirúrgicas hay dificultades porque no se encuentra todo el personal operando, los hospitales regionales dependen de Lima, sólo 5 de 25 hospitales tienen radioterapia (Rodríguez, 2021).

En el 2019, en el Hospital Regional de Cajamarca se diagnosticaron el 3,05% de los casos nacionales y al primer trimestre del 2021 representó el 8,9% de los casos nacionales (Revilla, 2021). Asimismo, en el Hospital Regional Docente de Cajamarca, la unidad oncológica brinda atención especializada a población vulnerable, actualmente no existe ningún estudio de investigación sobre calidad de atención en el área, y se desconoce la satisfacción de los pacientes, que muchas veces se quejan porque no les atienden, no encuentran los medicamentos, el personal no les ayuda a resolver sus dudas y tienen problemas para obtener cupos de atención.

La pregunta de investigación del estudio fue ¿Cuál es la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de 2022?

La justificación teórica del estudio se sustenta en la calidad de atención en salud basada en el modelo SERVQUAL que mide los componentes importantes de la percepción sobre el servicio de salud, así mismo de la satisfacción. También representa un estudio nuevo en el área oncológica, ya que la mayoría de las investigaciones se centran en los servicios de emergencias, hospitalización y consulta externa.

La justificación práctica del estudio favorece de manera positiva en la atención a los usuarios, porque permite identificar la calidad de atención así como esto se relaciona con la satisfacción; aspecto que ayuda a las autoridades del hospital y al personal de la unidad oncológica para mejorar la atención y desplegar estrategias que busquen promover la satisfacción de los usuarios.

La justificación metodológica de la investigación radica en que puede ser de apoyo en otras investigaciones. Así mismo establece la relación de dos variables importantes para el campo de la salud.

El objetivo general comprende determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022. Los objetivos específicos fueron: establecer la calidad de atención del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022; identificar la satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022; relacionar las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022.

La hipótesis del estudio se formula: H0. No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022; Hi. Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En los estudios que abordado sobre las variables en el ámbito internacional se tiene a Abate et al., (2020) evaluaron la satisfacción del paciente en el centro de oncología de un Hospital especializado de Etiopia, en un estudio transversal, en una muestra de 384 participantes del estudio. La puntuación media de las escalas de satisfacción global fue de 44,8 sobre 100. El lugar de residencia, el sexo, el tipo de cáncer, el tiempo desde el inicio del tratamiento, la edad y el origen de los costes sanitarios fueron factores asociados a la satisfacción del paciente y en conjunto explicó el 83%. Concluyen que la satisfacción general media de los pacientes con los servicios prestados en el centro de oncología.

Djambazov et al., (2019) establecieron los determinantes de la satisfacción del paciente, con un estudio analítico y una muestra de 306 pacientes ambulatorios de oncología de Bulgaria, como instrumentos utilizaron el cuestionario, establecieron que la fragilidad del estado del paciente oncológico, como la edad, la autoevaluación de la calidad de vida relacionada con la salud y la incertidumbre en la enfermedad y la calidad de la atención brindada inciden en la satisfacción del paciente.

Reinoso (2017) estudió la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en consulta externa de un Hospital, estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y observacional, no experimental. Utilizo dos cuestionarios uno de calidad de servicio y el de satisfacción del cliente de consultorios externo, en 421 pacientes obteniendo como resultado el 63.3% se encuentra satisfecho con la calidad de servicio de las consultas externas, concluyó que cuando más servicios de calidad se ofrecen el paciente se siente más satisfecho con el servicio, al confirmar la relación de ambas variables.

Flores (2021) estableció las diferencias de la calidad de atención médica percibida en usuarios pertenecientes a consulta externa, emergencia y hospitalización en un hospital de Guayaquil, con un estudio cuantitativo, aplicado, de diseño no experimental, transversal y comparativo. Con una muestra de 80 usuarios externos utilizando el instrumento de SERVPERF, concluyó que en todos los servicios fueron calificados por igual, sin indicar una calidad de atención médica superior en uno de los tres servicios evaluados.

Ku (2018) determinó la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de un centro de Ica. Estudio correlacional, encuestó a 108 usuarios, donde el 75% se encuentran satisfechos, confirmó la existencia de relación entre ambas variables ( $p=0,000<0,05$ ) con una correlación de Spearman de 0.637 que correspondió a un grado de correlación positiva moderada.

Carranza (2020) determinó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo de un puesto de salud de La Libertad, estudio cuantitativo, de diseño descriptivo, correlacional. Utilizó dos encuestas uno para evaluar la calidad de atención y para la satisfacción a 232 usuarios externos, obteniendo un nivel medio en las dimensiones elementos tangibles 37.5% y nivel bajo en la satisfacción del usuario externo 9.9%. Concluyendo que existe relación entre ambas variables.

En el ámbito local, Tello y Valera (2018) se interesaron en estudiar la relación del tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el servicio de farmacia de un Hospital de EsSalud – Cajamarca. Estudio descriptivo, no experimental, transversal correlacional, encuestaron a 379 pacientes en los resultados se observa que el 55.4% de los pacientes se encuentran insatisfechos con la consulta externa. Concluyeron que según el coeficiente de Correlación de Pearson existe una relación indirecta, al incrementar el tiempo de espera en los servicios más insatisfechos se sienten los pacientes de farmacia.

Vargas (2022) determinó la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del Policlínico Policial de Cajamarca, estudio descriptivo, correlacional, de corte transversal. Aplicó dos encuestas a una muestra de 70 usuarios obteniendo como resultado que el 70 % de los usuarios se encuentra satisfecho, concluyendo que existe correlación entre ambas variables la correlación de la prueba de Pearson ( $p$  valor = 0,427).

En los sistemas de salud medir la calidad de la atención resulta una necesidad importante para recopilar y reportar los datos, cuyas mediciones deben ser alcanzables, para mejorar la calidad de vida del paciente oncológico en los consultorios el personal tiene que informar las medidas para cada visita del paciente incluida la evaluación psicosocial, el manejo del dolor y la depresión, los planes de tratamiento, la educación sobre quimioterapia, la planificación anticipada de la atención y sobre todo una atención centrada en el paciente (McNeil, 2019).

La calidad mide la compatibilidad entre el servicio y lo que el cliente o usuario necesita y espera, también comprende cuando el servicio satisface las necesidades y expectativas. Por lo tanto, en cualquier servicio que no se considere la opinión de los clientes, no mejorará la calidad, en base a las dos concepciones iniciales de la calidad de los servicios de salud como son la calidad técnica y calidad funcional; la calidad técnica considera la autenticidad de los procedimientos de identificación y gestión. Mientras, la calidad funcional está relacionada con aspectos no clínicos (Aghamolaei et al., 2014).

La Organización Mundial de la Salud - OMS (2016) define “la calidad de la atención al cumplimiento de un determinado grado estos servicios de salud se enfocan ayudar a los individuos a incrementar la probabilidad de mejorar los resultados de salud deseados en un menor tiempo, y con el uso eficiente de los recursos” (p.1). Asimismo, establece que los servicios de salud tienen que enfocarse cada vez más en ser efectivo al momento de brindar servicios de atención médica acorde al usuario, ser seguros porque no deben causar daños y por último centrado en las personas acorde a las necesidades, preferencias de cada paciente.

La evaluación de la calidad de atención empezó en los servicios, porque buscaban establecer una escala que facilitará medir la calidad de los servicios. Posterior a ello, pero también se ha empleado esta escala en la evaluación de los servicios hospitalarios (Aghamolaei et al., 2014; Ozreti et al., 2020; Peprah & Atarah, 2014; Umoke et al., 2020).

Para un paciente oncológico la calidad puede estar asociada con la idea de curar su enfermedad neoplásica con una atención donde se siente tratada con respeto y compasión. Para el proveedor de salud ofrecer los profesionales con los más altos estándares de profesionalismo, a lo largo de las últimas décadas los sistemas de salud deben comprender que los mejores resultados del tratamiento se asociaron con la experiencia clínica del equipo de atención médica y la cantidad de pacientes tratados. Para los pacientes es muy importante la buena comunicación y la atención bien coordinada, de sentirse esperanzado, acompañado durante la enfermedad y confianza del equipo del cáncer. Al establecer altos requisitos de calidad, también se puede aumentar el acceso de los pacientes al asesoramiento de expertos (Schapira, 2017). Al momento de la relación, la facilidad de acceso, la información

proporcionada y el apoyo ofrecido fueron valiosos para facilitar el tratamiento y la recuperación de los pacientes (Adler et al., 2019).

Los grandes componentes muy valorados en la calidad de atención del paciente con cáncer de acuerdo a (Temkin et al., 2022) son la coordinación de la atención y educación del paciente, prevención y detección, diagnóstico y manejo inicial, planificación del tratamiento, vigilancia de enfermedades, equidad en la atención y calidad de vida.

El gran problema de la evaluación de la calidad de atención es que los expertos se enfocan en los estándares de calidad de atención, pero no necesariamente en los resultados que debe incluir la tasa de supervivencia, el acceso al diagnóstico y pruebas para el diagnóstico (McConnell et al., 2010).

Las prácticas de atención que aumentan la calidad de la atención en el acompañamiento de pacientes oncológicos son: (a) la escucha atenta, (b) los accesos a consultas, (c) planificar y brindar atención proactiva, (d) acceder a opciones de tratamiento y sus consecuencias para el paciente, (e) atención con respeto mutuo hacia los pacientes y acompañantes (Nicolaisen et al., 2022).

Las barreras de la atención que influyen en la calidad de atención son las restricciones de tiempo en las consultas y limitar el acceso a los cuidadores (Nicolaisen et al., 2022).

Las prácticas de salud para aumentar la calidad de la atención deben ser eficaces, seguras, centradas en las personas, oportunas, equitativas, integradas y eficientes. Estas distinciones de calidad de la atención respaldan la práctica general en la investigación y mejora de la calidad de la atención en las trayectorias del cáncer.

Entre los componentes, Donabedian, establece la calidad técnica, interpersonal e infraestructura. Respecto al componente de la calidad técnica comprende todo aquello relacionado con los aspectos físicos y funcionales que son muy necesarios en atención, y para la recuperación del paciente, indica lo que el personal debe realizar para lograr la mejoría de salud (Ameh et al., 2017). El componente interpersonal muestra la comunicación, confianza y el trato del personal de salud en la atención médica, muy importante para la continuidad del tratamiento, así como el entendimiento emocional de un paciente oncológico, con una atención empática

e individualizada (Nevin et al., 2020). Por último, el componente infraestructura que se relacionan con las comodidades del servicio de salud, la limpieza, higiene, todo lo relacionado con un entorno adecuado para la atención médica del paciente oncológico (Lucas et al., 2021).

El estudio de la satisfacción, se sustenta en el Modelo de Brechas de Calidad del Servicio, es uno de los modelos multidimensionales más conocidos y más utilizados para medir la calidad del servicio. Radica en la comparación entre lo que se brinda y lo que se esperaba, y establecer las brechas en los servicios, hoy en día se conocen sus cinco dimensiones, pero originalmente partió de tres dimensiones como la calidad humana, técnica y el entorno. Porque resulta difícil interrelacionar la parte de los atributos del servicio y las dimensiones afectivas, asimismo la seguridad del paciente están vinculadas al entorno laboral hospitalario (Ozreti et al., 2020).

El concepto de satisfacción mide el juicio acerca de los rasgos que caracterizan un producto o servicio, mismo que se define o determina por el cliente y del cual se llega a establecer en base al grado que satisface las necesidades (Bustamante et al., 2020). La satisfacción cada vez cobra más protagonismo en los servicios de salud, porque los pacientes comentan o comparten su experiencia a personas de su entorno, siendo esto un factor más común para las quejas y reclamos. Asimismo resulta nocivo para la imagen institucional.

SERVQUAL está conformada por cinco áreas principales de medición, tales como: tangibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía. La tangibilidad, es un importante indicador sobre la evidencia física del servicio, además es el primero que es visible a los usuarios comprende a los activos, equipos, recursos apariencia de las instalaciones que sirven para dar la comodidad al paciente, así como para el seguimiento de la salud del mismo. Además tiene un fuerte efecto psicológico para la pronta recuperación del individuo, a esto se debe sumar la limpieza en todos los ambientes. La confiabilidad, mide la capacidad del personal para realizar con precisión el servicio prometido, así como de cumplir con lo prometido; la capacidad de respuesta, muestra la disposición y predisposición del talento para ofrecer servicios rápidos y oportunos en todo momento a los pacientes. La seguridad, se relaciona con el conocimiento del talento y su

capacidad para generar confianza en los pacientes, por el cumplimiento del proceso de atención; el cual se evidencia que en todo momento ejecuta su experticia en base al conocimiento científico y la práctica clínica. Los hospitales deben proporcionar a los pacientes un diagnóstico adecuado en primera instancia. La empatía, es la atención cuidadosa, individualizada y personalizada que brindan los trabajadores de la salud a los pacientes (Umoke et al., 2020).

Brédart et al., (2013) la satisfacción con el cuidado implica teóricamente el cumplimiento de las expectativas y estos pueden verse afectados por la naturaleza, el número o la gravedad de las necesidades de salud del paciente. La insatisfacción con los servicios se ha relacionado con las necesidades insatisfechas del sistema de salud y de información de los pacientes, el desconocimiento de si se puede acceder a una atención específica y eficiente y de qué manera hay variaciones en las necesidades de atención médica en diferentes momentos a lo largo de la trayectoria del cáncer.

La satisfacción del paciente es fundamental en la implantación del modelo de gestión de la satisfacción del cliente, que requiere la implicación de los ciudadanos/usuarios en la programación, producción y evaluación de un servicio (Djambazov et al., 2019).

La dimensión humana se refiere a la empatía, confianza, apoyo al paciente, la comunicación, trato recibido, a la sensibilidad del personal para reconocer las emociones del paciente y brindar una atención individualizada. La dimensión técnico-científica se refiere a las habilidades del personal para promover el autocuidado en el paciente, la disponibilidad para atender, manejar la información, el tiempo de espera, el acceso y la educación del paciente. La dimensión entorno se refiere al entorno en el que se realiza el diagnóstico, tratamiento y seguimiento a lo largo de toda la atención médica y ésta se realiza en un ambiente seguro, limpio, cómodo, con buena iluminación (Djambazov et al., 2019b).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Básica, según el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC (2020) este tipo de estudio no realiza una mejora en la realidad, sino se enfoca en aumentar el conocimiento, tal como se muestra en esta investigación que se busca establecer la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario oncológico.

Enfoque cuantitativo; en el estudio se sigue un proceso rígido que parte desde el planteamiento del problema, hipótesis y objetivos, hasta su demostración con la contrastación de hipótesis a través de la herramienta de la estadística (Bernal, 2010).

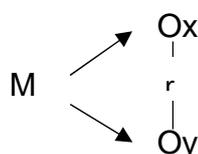
##### 3.1.2. Diseño de investigación

No experimental – transversal – correlacional.

El estudio no experimental, según Hernández (2018) el investigador se encarga de observar el objeto de estudio sin realizar manipulación o experimentación; transversal se refiere al tiempo de la recolección que será por única vez y correlacional debido a que mide la relación entre las dos variables en estudio.

#### Figura 1

*Diseño de la investigación*



Dónde

M: Muestra (Usuarios oncológicos)

Ox: Calidad de atención

Oy: Satisfacción del usuario

r: Relación

### **3.2. Variables y operacionalización (Anexo1)**

**Variable 1: Calidad de atención**

**Variable 2: Satisfacción del usuario**

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

La población del estudio estuvo conformada por los usuarios de consulta externa que acuden a la unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca. Que al mes representa un total de 195 usuarios.

Criterios de selección

#### **Criterios de inclusión**

Usuarios de consulta externa que se atienden en la unidad oncológica.

#### **Criterios de exclusión**

Pacientes oncológicos hospitalizados.

Pacientes oncológicos dependientes.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra fue de 130 pacientes se calculó mediante una fórmula de poblaciones finitas (Anexo 2).

#### **3.3.3. Muestreo**

Muestreo probabilístico simple.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Pacientes de consulta externa de la unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica del estudio fue la encuesta. El instrumento del estudio fueron dos cuestionarios. Los instrumentos son de elaboración propia, el cuestionario de calidad de atención está conformado por 20 preguntas; mediante escala de Likert conformado por tres dimensiones, la confiabilidad presentó un alfa de Cronbach fue

de 0,911 y la validez con el coeficiente KMO=0,496; significativo 0,000; también se validó por tres jueces de expertos. (Anexo 4. Ficha técnica)

El segundo instrumento fue el cuestionario de satisfacción del usuario de 15 preguntas, mediante una escala de Likert; se calculó con una prueba piloto el valor de alfa de Cronbach fue de 0,702 y la validez con el coeficiente KMO=0,468; significativo 0,000, también se validó por cuatro jueces de expertos (Anexo 4. Ficha técnica)

### **3.5. Procedimientos**

Para la recolección de los datos se siguió el siguiente procedimiento:

Se envió la carta para realizar la recolección de datos.

Autorización de la institución.

Aplicar la solicitud de consentimiento informado.

Aplicación de instrumentos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se realizó una base de datos con su respectivo diccionario de datos, donde se otorgará un número de uno al cinco a cada una de las alternativas y las sumatorias por dimensiones y variables, luego se utilizó el programa SPSS versión 25 y se calculó los niveles para cada variable, la primera parte se realizó con la estadística descriptiva en tablas con frecuencias relativas y absolutas y la segunda parte con la estadística inferencial y se empleó la prueba de Rho Spearman, según la normalidad de los datos.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio consideró los siguientes criterios:

Consentimiento informado, se solicitó a los participantes el consentimiento para participar en el estudio.

Confidencialidad, no se solicitó nombres a los participantes; por lo tanto, el consentimiento se entregó aparte de los cuestionarios a fin de no identificar un resultado en particular.

Justicia, el investigador trató por igual a todos los participantes, sin hacer distinciones de raza, sexo, creencias.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Calidad de atención del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Calidad técnica</b>		
Medio	45	34,6
Alto	85	65,4
<b>Calidad personal</b>		
Medio	45	34,6
Alto	85	65,4
<b>Calidad de infraestructura</b>		
Medio	75	57,7
Alto	55	42,3
<b>Calidad</b>		
Medio	121	93,1
Alto	9	6,9
<b>Total</b>	130	100,0

En la tabla 1, la mayoría de los usuarios evaluaron como nivel medio la calidad de atención (93,1%) y el 6,9% calificaron de alto la calidad de atención. En las dimensiones se encontró en un nivel medio la calidad de infraestructura (57,7%), y en un nivel alto las dimensiones calidad técnica (65,4%) y calidad personal (65,4%).

**Tabla 2**

Satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022

Satisfacción del usuario	Insatisfecho		Medio satisfecho		Satisfecho		Total
	N	%	N	%	N	%	
Humana	2	1,5	113	86,9	15	11,5	130
Técnico-científico	23	17,7	101	77,7	6	4,6	130
Entorno	2	1,5	109	83,8	19	14,6	130
Satisfacción	2	1,5	112	86,2	16	12,3	130

En la tabla 2, el 86,2% de los usuarios indicaron una satisfacción de nivel medio, el 12,3% estaban satisfechos y el 1,5% estuvieron insatisfechos. También sus dimensiones destacaron en un nivel medio calidad humana (86,9%), entorno (83,2%) y técnico – científico (77,7%).

**Tabla 3**

*Relación de las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022*

Calidad de atención	Satisfacción del usuario		
	Rho	Sig. (bilateral)	N
Calidad técnica	,241**	,006	130
Calidad personal	,190*	,031	130
Calidad de infraestructura	,263**	,003	130

En la tabla 3, las dimensiones de la calidad de atención se asociaron con la satisfacción del usuario porque obtuvo un nivel de significancia menor al 0,05. El grado de relación fue nivel medio: calidad técnica (Rho=0,241; p=0,006), personal (Rho=0,190; p=0,031), calidad de infraestructura (Rho=0,263; p=0,003),

**Tabla 4**

*Relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022*

Calidad	Satisfacción						Total	
	Insatisfecho		Medio satisfecho		Satisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Medio	2	1,7%	112	92,6%	7	5,8%	121	100,0%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	9	100,0%	9	100,0%
Total	2	1,5%	112	86,2%	16	12,3%	130	100,0%

### **Contrastación de hipótesis**

#### **Planteamiento de hipótesis**

H<sub>0</sub>. No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022

H<sub>i</sub>. Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022.

Prueba: Rho de Spearman

Nivel de confianza: 95%

: 5% (0,05)

Decisión

< 0,05; se rechaza la hipótesis nula

> 0,05; se acepta la hipótesis nula

**Tabla 5**

*Prueba de hipótesis entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022*

			<b>Satisfacción</b>
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	,263**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	130

En la tabla 5, el nivel de significancia fue de  $0,002 < 0,05$ , el valor de  $Rho = 0,263$ , se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta que existe una relación directa baja entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022. Es decir, a medida que incrementa la calidad de atención, la satisfacción también aumentó, pero en una menor proporción.

## V. DISCUSIÓN

La mayoría de los usuarios evaluaron como nivel medio la calidad de atención (93,1%) y el 6,9% calificaron de alto la calidad de atención en atención de pacientes oncológicos, difiere con el estudio de Pérez (2016) el 83% de pacientes oncológicos percibieron una alta calidad, pero no necesariamente de la consulta, sino de la atención de enfermería, también Torres y Buitrago (2011) encontraron una alta calidad (58,7%) de la atención de enfermería, Por otro lado, en otros servicios de salud se estableció una calidad de nivel medio como el Ku (2018) con un 78%, en cambio en el estudio de Lucas et al., (2021) encontró un nivel medio (61%) la calidad en un hospital privado y un nivel bajo (59%) en un hospital público.

La variación de la calidad de acuerdo con Owusu et al., (2019) de acuerdo a las percepciones de los pacientes cuando estos acuden a la atención médica resulta importante para el servicio de salud. En Ghana encontró diferencias de la calidad de la prestación de salud en los establecimientos de salud públicos y privados ya que hay mucha diferencia a nivel de atención y satisfacción recibida por los pacientes en los establecimientos de salud. Porque en los hospitales públicos puede percibirse como negativo la calidad por las limitaciones de los proveedores de atención médica, reciben menos recursos, carecen de una buena gestión en el manejo de la demanda, los pacientes suelen sobre demandar ciertos establecimientos y saltar los niveles de atención, por falta de promoción y educación en la población.

Evidenciando la variación de la calidad entre un centro hospitalario público y privado. La variabilidad de los resultados se debe a que los estudios realizados en pacientes oncológicos sólo se ha realizado con respecto a la atención o cuidado de enfermería, pero no evalúa en manera global la calidad percibida, por lo cual hay una necesidad de estudios relacionados en este grupo poblacional, sobre la atención recibida, que favorece mejorar la atención en los pacientes, para el cual los gerentes sanitarios deben estar preocupados en conocer la brecha de las expectativas, experiencias pasadas y del aprendizaje que puede afectar en la percepción de la calidad. Con el cual se puede generar una buena experiencia.

En las dimensiones se encontró en un nivel medio la calidad de infraestructura (57,7%), también el estudio de Ku (2018) estableció un nivel medio en los aspectos

tangibles, en Carranza (2020) un 37,5%. Se muestra que en otros entornos de salud también destaca el nivel medio con la infraestructura porque se trata de establecimientos del sector público no tiene un buen manejo en la infraestructura, en los ambientes ventilados, limpios, señalización que permite un mejor acceso en menor tiempo. Las instituciones públicas no reciben los recursos necesarios para mantener una buena infraestructura. Carecen de programas de gestión para mejorar la inversión y mantener disponibles los equipos médicos, porque es muy común que en los establecimientos públicos no se encuentren operativos los equipos, donde los pacientes tienen que realizar los exámenes en establecimientos privados que se encuentran en los alrededores de los hospitales. También no hay un interés en los gobiernos regionales y ni el central en mejorar la infraestructura, aspectos que difieren con las exigencias de la categorización de los establecimientos de salud.

En este estudio se encontró un nivel alto en la dimensión calidad técnica (65,4%), difiere con el estudio Ku (2018) un 63% de los usuarios de consulta externa percibieron una calidad de nivel medio. De acuerdo con este hallazgo Alhassan et al., (2015) indica que los profesionales de salud si se han preocupado en educar al paciente y favorece en la adherencia al cumplimiento de tratamiento y seguimiento de las indicaciones de los médicos y personal de enfermería, situación muy necesaria ya que en los países de bajo nivel educativo y nivel de ingresos medios hay una baja adherencia en los tratamientos, porque muchas veces no acceden en forma continua y oportuna a la atención médica, medicamentos, entre otros. También, el autor destaca que se debe evaluar los factores demográficos porque la procedencia rural puede generar que el paciente no se encuentra familiarizado con lo que constituye una atención de calidad.

En la última dimensión de la calidad se encontró un nivel alto de la calidad interpersonal (65,4%). Difiere al estudio de Carranza (2020) que encontró un nivel medio (52,2%) en la empatía, y Vargas (2022) sólo el 23,2% considera de calidad la atención del personal. Cabe indicar que los estudios fueron evaluados con diferentes instrumentos Vargas (2022); Carranza (2020) evaluaron con el cuestionario SERVQUAL basado en las percepciones. Situación que puede generar la variabilidad de la atención del personal.

Por su parte, Molina et al., (2004) establece que la calidad interpersonal se debe a la diferencia de capacitación que recibe el personal, donde no se crea una cultura orientada en el paciente, el personal sólo se enfoca en la asistencia clínica pero descuida un tema importante como la parte humana, el entender las emociones de los pacientes, saber lo que esperan del servicio, comunicarse y preocuparse en su problema. Aspecto que favorece en la confianza del paciente para que se sienta más a gusto en la atención médica, Por lo tanto, es de responsabilidad de los gerentes de salud velar por promover un aprendizaje orientado en la comunicación eficaz, en la empatía, en la buena entrevista humanitaria con el paciente.

Mutiarasari et al., (2021) identifica la necesidad de que la institución se preocupe por el funcionamiento y la gestión en la atención para ganar la confianza de los pacientes oncológicos y de sus acompañantes, que esto también logra una mayor competitividad en la industria del servicio de salud que se debe caracterizar por ser un sistema eficiente, eficaz y de calidad como parte de la universalización de la salud, también que alcance los estándares de seguridad que al final favorecen en la acreditación de los hospitales e imagen institucional.

Todavía existen muchas deficiencias en los servicios públicos que afectan la calidad de los servicios para la comunidad. De continuar con este servicio afectará en una mala imagen al propio hospital, y más importante en el diagnóstico y tratamiento oportuno ante la creciente demanda de la comunidad, ya que cada vez incrementa la prevalencia de cáncer en la población. Por los malos hábitos, el envejecimiento; por lo tanto, los directivos deben tener muy claro en lo que consiste la calidad de atención, la importancia de evaluar la misma, entender el proceso de atención, recoger las experiencias del paciente, comparar con otros establecimientos e identificar como impacta en la satisfacción del paciente.

En base a estos problemas, es muy necesario evaluar los servicios de los hospitales públicos y hospitales privados en la región de Sulawesi Central para que se pueda conocer el nivel de satisfacción de los pacientes. Además, la justificación para realizar esta investigación se basó en el hecho de que los hospitales públicos y los hospitales privados tenían visiones organizacionales bastante diferentes en la prestación de servicios de salud.

El 86,2% de los pacientes oncológicos se sintieron medio satisfechos con la consulta externa en la unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca, difiere con el estudio de Salazar (2021) al encontrar que el 51,5% los pacientes oncológicos estuvieron satisfecho con los cuidados paliativos. Coincide con el estudio de Keiza et al., (2017) que también evaluaron la satisfacción de nivel medio, pero la diferencia se debe a que los evaluadores fueron los padres de niños oncológicos, también en el estudio de Ku (2018) el 75% se sentían medianamente satisfechos con la atención de consulta externa.

Las diferencias de los niveles de satisfacción se deben al cambio de contexto, así como a la categorización de los establecimientos, porque la satisfacción. Tal como los estudios de Ghazanfar et al., (2017) donde evidenciamos que los usuarios de establecimientos privados presentaron una satisfacción mayor que de los establecimientos públicos. Además, también ciertas características sociodemográficas como la edad pueden generar una mayor satisfacción en este caso en el sexo femenino. Respecto al servicio en el que se atienden los pacientes, los que ingresaron a especialidades médicas y se atendieron en establecimientos privados tenían una mayor satisfacción.

Se identifica que los usuarios tienen una tendencia a evaluar la satisfacción en un nivel medio, porque en ciertos aspectos pueden sentirse satisfechos, mientras que otras necesidades no son cubiertas en la atención de salud, por su parte, Kim et al., (2016) resalta su interés en la satisfacción en los pacientes se tiene que orientar en un enfoque tecnológico y de gestión; donde todo el servicio debe ser planificado. Mientras, Moreno et al., (2018), los pacientes oncológicos más valoran la autoeficacia, el apoyo social, la comunicación, el manejo de la angustia psicológica para una mayor satisfacción con la atención. Konieczny et al., (2021) el paciente oncológico y en general los pacientes se sienten más insatisfechos cuando demoran en recibir la atención, y cuando se percibe como desorganizado. Porque a pesar que los pacientes oncológicos perciben que el personal está preparado o conoce sobre el manejo de la enfermedad, valora más recibir una atención rápida y de forma organizada. Ya que le resulta incómodo ir de un lugar a otro entre los pisos y que el personal no le informe bien sobre los procesos o procedimientos.

Confirma el hallazgo de Tello y Valera (2018) que a mayor tiempo de espera mayor es la insatisfacción en los pacientes en la atención médica.

A un nivel de significancia fue de  $0,002 < 0,05$ , el valor de  $Rho = 0,263$ , se demuestra que existe una relación directa baja entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consulta externa en la unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022. Estos resultados concuerdan con Djambazov et al., (2019); Reinoso (2017); Ku (2018); Carranza (2020), Vargas (2022) que también establecieron relación entre ambas variables objetivos del estudio. Difiere con Flores (2021) que no estableció relación de las variables.

Del estudio se identifica como la calidad de atención en consulta externa del servicio de oncología, como la atención global, la atención de enfermería, la organización, y aspectos propios del proceso de atención (diagnóstico, tratamiento, comunicación, seguimiento) de los pacientes. Así como del aprendizaje y comunicación en el autocuidado, además la calidad es crucial para la satisfacción de los pacientes; porque aumenta la confianza de los pacientes, el cumplimiento y adherencia al tratamiento y procedimientos, y al final impacta en los costos de salud disminuyendo el gasto que acarrea, originando éxito en los tratamientos y mayor bienestar en el paciente y en sus familiares (Hoxha et al., 2019).

Se confirma que cuando mayor es la percepción de la calidad de la atención de salud, los usuarios se sienten más satisfechos, porque reciben una atención esperada, que cumple con los requisitos mínimos de una atención eficaz, oportuna, orientada en los resultados de recuperación de los pacientes, y la planificación prima en todo el proceso de atención, además el personal se muestra comprometido en ayudar y brindar la solución al problema de salud, respetando las creencias de los pacientes.

La limitación del estudio se debe a que los instrumentos de calidad y satisfacción sobre la atención en la consulta externa, no considera las características del paciente oncológico, como son el manejo del dolor, el miedo a la muerte, el temor a ser considerados como conejillos de india en la experimentación de tratamientos, entre otros; aspectos que no se consideran en la teoría de Donabedian, porque los pacientes oncológicos tienen una gran carga emocional de lo que representa la enfermedad, es así que la satisfacción del paciente oncológico puede estar

afectada por su condición física y psicológica (ansiedad, depresión y estrés). Se recomienda mayores estudios enfocados en las características de los pacientes oncológicos en que reciben sus necesidades que no suelen ser igual a otros pacientes, con dudas y temores diferentes, ya que en la literatura no se han formulado para estudiar la calidad desde la perspectiva de un paciente oncológico.

## VI. CONCLUSIONES

Se demostró la relación significativa de calidad de atención y la satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca ( $Rho=0,263$ ). Por lo tanto, los pacientes oncológicos se sienten más satisfechos con la calidad de atención.

1. Los usuarios de la unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca percibieron en un nivel medio la calidad de atención, con una calidad alta en su componente calidad técnica (65,4%) y calidad personal (65,4%), y un nivel medio la calidad de infraestructura (57,7%).
2. La mayoría de los usuarios de la unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca estuvieron medianamente satisfechos (86,2%), respecto a sus componentes también resalto el nivel medio satisfecho con la parte humana (86,9%), técnico-científico (77,7%), entorno (83,8%).
3. Todas las dimensiones de la calidad de atención se relacionaron en grado bajo significativo con la satisfacción del usuario; siendo con la calidad técnica ( $Rho=0,241$ ), calidad personal ( $Rho=0,190$ ) e infraestructura ( $Rho=0,263$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al jefe de la unidad oncológica se recomienda planes de mejora en el servicio, así como la educación del personal orientado en brindar una atención humanista, para satisfacer las necesidades del paciente oncológico.

1. A la comunidad científica realizar estudios comparativos de los factores que inciden en el entendimiento de la calidad en los pacientes oncológicos, con la finalidad de obtener un instrumento más cercano y de entendimiento de los pacientes.
2. Se recomienda al jefe de oncología evaluar alternativas tecnológicas para favorecer el bienestar del paciente oncológico, mediante el seguimiento del paciente con Telesalud, así como planes de mantenimiento para mantener la operatividad de los equipos.
3. Se recomienda al jefe de oncología promover la capacitación continua y permanente en el personal de salud, para que así transmita la forma de cuidados y de la educación que se debe generar en los pacientes para el cumplimiento del tratamiento.

## REFERENCIAS

- Abate, D., Aman, M. A., Nasir, B. B., Gebremariam, G. T., & Fentie, A. M. (2020). Assessment of Quality of Care Using Information on Patient Satisfaction at Adult Oncology Center of Tikur Anbessa Specialized Hospital, Ethiopia: A Cross-Sectional Study. *Patient Preference and Adherence*, *14*, 847-858. <https://doi.org/10.2147/PPA.S253027>
- Adler, G., Kaufman, G., & Simon-Tuval, T. (2019). Healthcare utilization of breast cancer patients following telephone-based consultations of oncology nurse navigator via telemedical care. *PLOS ONE*, *14*(5), e0216365. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0216365>
- Aghamolaei, T., Eftekhaari, T. E., Rafati, S., Kahnouji, K., Ahangari, S., Shahrzad, M. E., Kahnouji, A., & Hoseini, S. H. (2014). Service quality assessment of a referral hospital in Southern Iran with SERVQUAL technique: Patients' perspective. *BMC Health Services Research*, *14*(1), 322. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-322>
- Al Hroub, A., Obaid, A., Yaseen, R., El-Aqoul, A., Zghool, N., Abu-Khudair, H., Al Kakani, D., & Alloubani, A. (2019). Improving the Workflow Efficiency of an Outpatient Pain Clinic at a Specialized Oncology Center by Implementing Lean Principles. *Asia-Pacific Journal of Oncology Nursing*, *6*(4), 381-388. [https://doi.org/10.4103/apjon.apjon\\_21\\_19](https://doi.org/10.4103/apjon.apjon_21_19)
- Alhassan, R. K., Duku, S. O., Janssens, W., Nketiah-Amponsah, E., Spieker, N., van Ostenberg, P., Arhinful, D. K., Pradhan, M., & Rinke de Wit, T. F. (2015). Comparison of Perceived and Technical Healthcare Quality in Primary Health Facilities: Implications for a Sustainable National Health Insurance Scheme in Ghana. *PLoS ONE*, *10*(10), e0140109. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0140109>
- Ameh, S., Gómez-Olivé, F. X., Kahn, K., Tollman, S. M., & Klipstein-Grobusch, K. (2017). Relationships between structure, process and outcome to assess quality of integrated chronic disease management in a rural South African setting: Applying a structural equation model. *BMC Health Services Research*, *17*(1), 229. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2177-4>

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ra ed.). Pearson Educación.
- Brédart, A., Kop, J.-L., Griesser, A.-C., Fiszer, C., Zaman, K., Panes-Ruedin, B., Jeanneret, W., Delaloye, J.-F., Zimmers, S., Berthet, V., & Dolbeault, S. (2013). Assessment of needs, health-related quality of life, and satisfaction with care in breast cancer patients to better target supportive care. *Annals of Oncology*, 24(8), 2151-2158. <https://doi.org/10.1093/annonc/mdt128>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Carranza, C. S. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud "San Martín de Porres" Pacasmayo 2020* [Tesina de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49586>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/24968/n/r.p.-097-2020-concytec-p-anexo-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyectos>
- Djambazov, S. N., Giammanco, M. D., & Gitto, L. (2019a). Factors That Predict Overall Patient Satisfaction With Oncology Hospital Care in Bulgaria. *Value in Health Regional Issues*, 19, 26-33. <https://doi.org/10.1016/j.vhri.2018.11.006>
- Djambazov, S. N., Giammanco, M. D., & Gitto, L. (2019b). Factors That Predict Overall Patient Satisfaction With Oncology Hospital Care in Bulgaria. *Value in Health Regional Issues*, 19, 26-33. <https://doi.org/10.1016/j.vhri.2018.11.006>
- Flores, L. M. (2021). *Calidad de atención médica percibida en usuarios de consulta externa, hospitalización y emergencia de un hospital de Guayaquil, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56647>

- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Keiza, E. M., Chege, M. N., & Omuga, B. O. (2017). Assessment of parents' perception of quality of pediatric oncology inpatient care at Kenyatta National Hospital. *Asia-Pacific Journal of Oncology Nursing*, 4(1), 29-37. <https://doi.org/10.4103/2347-5625.199071>
- Kim, R. H., Gaukler, G. M., & Lee, C. W. (2016). Improving healthcare quality: A technological and managerial innovation perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 113, 373-378. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.09.012>
- Konieczny, M., Cipora, E., Sawicka, J., & Fal, A. (2021). Patient Satisfaction with Oncological Care during the SARS-CoV-2 Virus Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 4122. <https://doi.org/10.3390/ijerph18084122>
- Ku, K. F. (2018). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa del Centro de Salud la Tinguña, junio 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29848>
- Lafferty, M., Fauer, A., Wright, N., Manojlovich, M., & Friese, C. R. (2020). Causes and Consequences of Chemotherapy Delays in Ambulatory Oncology Practices: A Multisite Qualitative Study. *Oncology Nursing Forum*, 47(4), 417-427. <https://doi.org/10.1188/20.ONF.417-427>
- Lucas, L. M., Rosales, C., Castillo, E. F., Reyes, C. E., & Salas, R. M. (2021). Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. *Index de Enfermería*, 30(1-2), 39-43.
- Mahapatra, S., Nayak, S., & Pati, S. (2016). Quality of care in cancer: An exploration of patient perspectives. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 5(2), 338-342. <https://doi.org/10.4103/2249-4863.192349>
- McConnell, Y. J., Inglis, K., & Porter, G. A. (2010). Timely access and quality of care in colorectal cancer: Are they related? *International Journal for Quality in Health Care*, 22(3), 219-228. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzq010>

- McNeil, C. (2019). *The Oncology Care Model and Quality of Care—The ASCO Post*.  
<https://ascopost.com/issues/november-10-2019/the-oncology-care-model-and-quality-of-care/>
- Molina, M., Quesada, L. D., Ulate, D., & Vargas, S. (2004). La calidad en la atención médica. *Medicina Legal de Costa Rica*, 21(1), 109-117.
- Moreno, P. I., Ramirez, A. G., San Miguel-Majors, S. L., Fox, R. S., Castillo, L., Gallion, K. J., Munoz, E., Estabrook, R., Perez, A., Lad, T., Hollowell, C., & Penedo, F. J. (2018). Satisfaction with cancer care, self-efficacy, and health-related quality of life in Latino cancer survivors. *Cancer*, 124(8), 1770-1779.  
<https://doi.org/10.1002/cncr.31263>
- Nevin, P. E., Blas, M., Bayer, A., Gutierrez, M. A. C., Rao, D., & Molina, Y. (2020). Positive Cancer Care in Peru: Patient and Provider Perspectives. *Health care for women international*, 41(5), 510-523.  
<https://doi.org/10.1080/07399332.2019.1608206>
- Nicolaisen, A., Lauridsen, G. B., Haastrup, P., Hansen, D. G., & Jarbøl, D. E. (2022). Healthcare practices that increase the quality of care in cancer trajectories from a general practice perspective: A scoping review. *Scandinavian Journal of Primary Health Care*, 40(1), 11-28.  
<https://doi.org/10.1080/02813432.2022.2036421>
- Organización Mundial de la Salud - OMS. (2016). *Quality of care*.  
<https://www.who.int/health-topics/quality-of-care>
- Ozreti , ., Škare, V., erfalvi, V., Bencekovi , Ž., & Komarac, T. (2020). Assessment of the Quality of Public Hospital Healthcare Services by using SERVQUAL. *Acta Clinica Croatica*, 59(2), 285-293.  
<https://doi.org/10.20471/acc.2020.59.02.12>
- Peprah, A. A., & Atarah, B. A. (2014). Assessing Patient's Satisfaction using SERVQUAL Model: A Case of Sunyani Regional Hospital, Ghana. *International Journal of Business and Social Research*, 4(2), 133-143.  
<https://doi.org/10.18533/ijbsr.v4i2.404>
- Perez, R. G. (2016). *Percepción del paciente oncológico sobre la calidad del cuidado de enfermería durante el procedimiento endoscópico en el servicio*

*de endoscopía y cirugía menor del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Año 2015* [Tesis especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8303>

- Pini, A., Sarafis, P., Malliarou, M., Tsounis, A., Igoumenidis, M., Bamidis, P., & Niakas, D. (2014). Assessment of Patient Satisfaction of the Quality of Health Care Provided by Outpatient Services of an Oncology Hospital. *Global Journal of Health Science*, 6(5), p196. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v6n5p196>
- Prip, A., Møller, K. A., Nielsen, D. L., Jarden, M., Olsen, M.-H., & Danielsen, A. K. (2018). The Patient–Healthcare Professional Relationship and Communication in the Oncology Outpatient Setting: A Systematic Review. *Cancer Nursing*, 41(5), E11. <https://doi.org/10.1097/NCC.0000000000000533>
- Reinoso, L. E. I. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario—Consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20858>
- Revilla, L. (2021). *Situación de Cáncer en el Perú, 2021*. <http://www.dge.gob.pe/portal/docs/tools/teleconferencia/2021/SE252021/03.pdf>
- Rodríguez, B. (2021, mayo 14). *La pandemia y el centralismo frenan tratamientos a enfermos de cáncer en Perú*. France 24. <https://www.france24.com/es/minuto-a-minuto/20210514-la-pandemia-y-el-centralismo-frenan-tratamientos-a-enfermos-de-c%C3%A1ncer-en-per%C3%BA>
- Schapira, L. (2017, marzo 2). “Quality Care”: What Does It Mean? Cancer.Net. <https://www.cancer.net/blog/2017-03/quality-care-what-does-it-mean>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: Atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 304-311. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Tello, J. Y., & Valera, J. M. (2018). *Tiempo de Espera y Nivel de Satisfacción del Usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II Essalud –*

*Cajamarca 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27837>

Temkin, S. M., Smeltzer, M. P., Dawkins, M. D., Boehmer, L. M., Senter, L., Black, D. R., Blank, S. V., Yemelyanova, A., Magliocco, A. M., Finkel, M. A., Moore, T. E., & Thaker, P. H. (2022). Improving the quality of care for patients with advanced epithelial ovarian cancer: Program components, implementation barriers, and recommendations. *Cancer*, 128(4), 654-664.  
<https://doi.org/10.1002/cncr.34023>

Torres, C., & Buitrago, M. (2011). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. *Revista Cuidarte*, 2(1), 138-148. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v2i1.49>

Umoke, M., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales generales en el estado de Ebonyi, Nigeria, utilizando la teoría SERVQUAL. *SAGE Open Medicine*, 8, 2050312120945129. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>

Vargas, S. C. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80229>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Calidad de atención Variable 1</b>	La Organización Mundial de la Salud - OMS, (2016) define “la calidad de la atención como el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados” (p.1).	Se realizará una valoración numérica del 1 al 5; donde se considera 1 la menor calificación y 5 la mayor calificación	Calidad técnica	1 - 8	Ordinal Bajo (20 – 47) Medio (48 – 73) Alto (74 – 100)
			Calidad interpersonal	9 - 15	
			Calidad infraestructura	16 - 20	
<b>Satisfacción del usuario Variable 2</b>	Juicio acerca de los rasgos que caracterizan un producto o servicio, mismo que es determinado por el usuario y del cual se llega a establecer el grado que satisface las necesidades (Bustamante et al., 2020).	Se realizará con un cuestionario con una valoración del 1 al 5	Humana	1 - 5	Ordinal Insatisfecho (15 – 35) Medio satisfecho (36 – 55) Satisfecho (56 - 75)
			Técnica - científica	6 - 12	
			Entorno	13 -15	

**Anexo 2. Cálculo de la muestra**

En base a una población de 195 usuarios, probabilidad de encontrar pacientes satisfechos un 50% y probabilidad de no encontrar pacientes satisfechos (50%) y un margen de error del 5%.

$$= \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{n \cdot (e)^2}$$

$$= \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2}$$

$$n = 1$$

**Anexo 3. Consentimiento informado****COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN  
PROGRAMA ACAÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SAUD****FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

INSTITUCION: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL TRUJILLO.

INVESTIGADOR: RUBÉN EDUARDO CELIS SILVA.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022.

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: Estamos invitando a usted a participar en el presente estudio (el título puede leerlo en la parte superior) con fines de investigación.

PROCEDIMIENTOS: Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará que **conteste las interrogantes planteadas**. El tiempo a emplear no será mayor a 10 minutos.

RIESGOS: Usted no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio.

BENEFICIOS: Los beneficios del presente estudio no serán directamente para usted, pero le permitirán al investigador y a las autoridades de Salud sobre calidad de atención y la satisfacción de los usuarios a fin de **detectar deficiencias y elaborar sugerencias para mejorar este aspecto importante en el sector**. Si usted desea comunicarse con el investigador para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica al siguiente contacto: 970912577.

COSTOS E INCENTIVOS: Participar en el presente estudio no tiene ningún costo ni precio. Así mismo **NO RECIBIRÁ NINGÚN INCENTIVO ECONÓMICO** ni de otra índole.

CONFIDENCIALIDAD: Le garantizamos que sus resultados serán utilizados con **absolutamente confidencialidad**, ninguna persona, excepto el investigador tendrá acceso a ella. Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación.

USO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA: Los resultados de la presente investigación serán conservados durante un periodo de 5 años para que de esta manera dichos datos puedan ser utilizados como antecedentes en futuras investigaciones relacionadas.

AUTORIZO A TENER MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER ALMACENADA: SI  NO

Se contará con la autorización del Comité de Ética en Investigación de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Trujillo cada vez que se requiera el uso de la información almacenada.

**DERECHOS DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN (PACIENTE):** Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con el investigador, Rubén Eduardo Celis Silva al celular N° 970912577. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

**CONSENTIMIENTO**

He escuchado la explicación del investigador y he leído el presente documento por lo que **ACEPTO** voluntariamente a participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque ya haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Testigo

Investigador

**Nombre:**  
**DNI:****Nombre:**  
**DNI:****Nombre:**  
**DNI:**

### Anexo 4. Cuestionario de calidad de atención

Estimado usuario responda las siguientes preguntas, en base a la siguiente escala Valorativa

<b>Siempre (5)</b>	<b>Frecuentemente (4)</b>	<b>Alguna Vez 3</b>	<b>Rara Vez 2</b>	<b>Nunca 1</b>
--------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------	----------------

<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>CALIDAD TECNICA</b>						
1	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.					
2	Su atención se realiza respetando su programación y el orden de llegada del paciente.					
3	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.					
4	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.					
5	El tiempo de espera para ser atendido es adecuado.					
6	Durante su atención en el consultorio se respeta su privacidad.					
7	El médico realiza un examen físico acorde con el problema de salud que motiva su atención.					
8	El tiempo que el médico le brinda en su atención es suficiente.					
<b>CALIDAD INTERPERSONAL</b>						
9	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
10	El médico que le atendió le inspiró confianza.					
11	El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud.					
12	El médico le explicó a usted o sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud.					
13	El médico le explicó a usted o sus familiares en palabras fáciles de entender sobre el tratamiento a recibir.					
14	El médico le explicó a usted o sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.					
15	El médico lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
<b>CALIDAD INFRAESTRUCTURA</b>						
16	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y familiares.					
17	El consultorio se encuentra limpio, ordenado, iluminado y ventilado.					
18	La sala de espera se encuentra limpia, iluminada y ventilada.					
19	El consultorio cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.					
20	Los servicios higiénicos se encuentran en lugar accesible, limpios y ventilados.					

### Ficha técnica

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de calidad de atención (SERVQUAL modificado)

**Autor:** Celis Silva, Rubén Eduardo

**Descripción:** Instrumento conformado por 20 ítems; y tres dimensiones; calidad técnica (1 – 8), calidad interpersonal (9 – 15) y calidad infraestructura (16 – 20)

**Duración:** 15 minutos

**Confiabilidad y validez:** se calculó con una prueba piloto el valor de alfa de Cronbach fue de 0,911 y la validez con el coeficiente KMO=0,496; significativo 0,000, también se validó por cuatro jueces de expertos.

**Baremación:** Niveles: bajo (20 – 47), medio (48 – 73), alto (74 – 100)

### Cuestionario de Satisfacción del usuario

Estimado usuario; a continuación se le presenta una serie de preguntas; marque la respuesta en base a la siguiente escala:

<b>Muy satisfecho 5</b>	<b>Satisfecho 4</b>	<b>Medio satisfecho 3</b>	<b>Poco satisfecho 2</b>	<b>Insatisfecho 1</b>
-----------------------------	---------------------	-----------------------------------	------------------------------	-----------------------

Nº	Ítems	5	4	3	2	1
<b>SATISFACCIÓN HUMANA</b>						
1	El médico le brinda confianza para expresar su problema.					
2	Durante la atención el personal médico le llama por tu nombre o apellido.					
3	Considera que el médico le examinó acorde con su problema de salud.					
4	El personal médico que lo atendió le explicó con palabras fáciles de entender.					
5	Durante su permanencia en el hospital la trataron con amabilidad y respeto.					
<b>SATISFACCIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA</b>						
6	El personal de salud respeta el orden de llegada.					
7	Considera que son adecuadas las tarifas del hospital.					
8	Durante la consulta médica considera que respetaron su privacidad.					
9	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.					
10	El tiempo que el médico le brinda en su atención es suficiente.					
11	Las indicaciones de las recetas fueron claras y entendibles.					
12	En farmacia hubo medicinas acordes con las recetas.					
<b>SATISFACCIÓN ENTORNO DE LA CALIDAD</b>						
13	La sala de espera se encuentra limpia, iluminada y ventilada.					
14	El consultorio se encuentra limpio, ordenado.					
15	El consultorio cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.					

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de satisfacción del usuario

**Autor:** Celis Silva, Rubén Eduardo

**Descripción:** Instrumento conformado por 15 ítems; y tres dimensiones; satisfacción humana (1 – 5), satisfacción técnico--científica (6 – 12) y satisfacción entorno de la calidad (13 – 15)

**Duración:** 15 minutos

**Confiabilidad y validez:** se calculó con una prueba piloto el valor de alfa de Cronbach fue de 0,702 y la validez con el coeficiente KMO=0,468; significativo 0,000, también se validó por cuatro jueces de expertos.

**Baremación:** Niveles: Insatisfecho (15 – 35), medio satisfecho (36 – 55) y satisfecho (56 - 75)

## Anexo 5. Confiabilidad y validez

### Confiabilidad del cuestionario calidad de atención

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	20

### Validez del cuestionario Calidad de atención

#### Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,496
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	651,292
Bartlett	gl	190
	Sig.	,000

#### Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7,881	39,405	39,405	7,881	39,405	39,405	4,728	23,642	23,642
2	2,835	14,175	53,580	2,835	14,175	53,580	4,195	20,976	44,617
3	1,911	9,555	63,135	1,911	9,555	63,135	3,704	18,518	63,135
4	1,559	7,796	70,931						
5	1,307	6,537	77,467						
6	1,108	5,539	83,007						
7	,964	4,818	87,825						
8	,590	2,952	90,777						
9	,452	2,260	93,037						
10	,370	1,852	94,888						
11	,322	1,610	96,498						

12	,197	,984	97,482
13	,170	,850	98,332
14	,120	,601	98,933
15	,106	,530	99,463
16	,053	,263	99,726
17	,032	,158	99,884
18	,013	,064	99,948
19	,010	,051	99,999
20	,000	,001	100,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

**Matriz de componente rotado<sup>a</sup>**

	Componente		
	1	2	3
CA1	,879		
CA2	,797		
CA3	,801		
CA4	,835		
CA5	,706		
CA6	,598		
CA7	,514		
CA8	,115		
CA9		,502	
CA10		,696	
CA11		,832	
CA12		,837	
CA13		,842	
CA14		,260	
CA15		,352	
CA16			,735
CA17			,739
CA18			,594
CA19			,777
CA20			,657

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

## Confiabilidad del cuestionario de satisfacción

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,702	15

## Validez del cuestionario satisfacción

### Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,468
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	169,210
Bartlett	GI	105
	Sig.	,000

### Varianza total explicada

Compon ente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% de acumulad o	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3,553	23,686	23,686	3,553	23,686	23,686	3,136	20,908	20,908
2	2,454	16,362	40,048	2,454	16,362	40,048	2,841	18,937	39,846
3	1,837	12,246	52,294	1,837	12,246	52,294	1,867	12,448	52,294
4	1,666	11,107	63,401						
5	1,096	7,308	70,709						
6	,918	6,118	76,827						
7	,798	5,320	82,146						
8	,750	4,997	87,144						
9	,466	3,105	90,248						
10	,380	2,532	92,781						
11	,355	2,368	95,148						

12	,266	1,775	96,924
13	,255	1,703	98,627
14	,131	,876	99,502
15	,075	,498	100,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

**Matriz de componente rotado<sup>a</sup>**

	Componente		
	1	2	3
S1	,156		
S2	,231		
S3	,612		
S4	,793		
S5	,141		
S6		,132	
S7		,079	
S8		,245	
S9		,035	
S10		,030	
S11		,220	
S12		,074	
S13			,002
S14			,125
S15			,221

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

**Anexo 6. Base de datos**

ID	CALIDAD DE ATENCIÓN																				SATISFACCIÓN																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	D1	9	10	11	12	13	14	15	D2	16	17	18	19	20	D3	V1	1	2	3	4	5	D1	6	7	8	9	10	11	12	D2	13	14	15	D3	V2							
1	3	5	3	4	3	5	5	5	33	3	5	5	5	5	5	5	25	3	3	4	4	4	3	18	2	76	3	4	4	4	3	4	19	3	5	5	4	5	5	4	3	31	3	4	4	5	13	3	63	3
2	4	5	2	3	4	5	5	4	32	3	4	4	5	4	4	5	22	3	3	5	4	4	4	20	3	74	3	4	3	4	4	3	18	2	4	4	4	2	3	2	3	22	2	4	4	3	11	2	51	3
3	2	5	3	4	3	5	5	3	30	3	3	5	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	3	19	3	69	2	4	4	3	1	4	16	2	4	3	4	1	2	2	3	19	2	4	4	3	11	2	46	2
4	1	5	2	5	3	4	5	3	28	2	3	4	4	3	3	3	16	2	3	4	4	4	3	18	2	62	2	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	1	2	2	2	13	1	1	2	3	6	1	33	1
5	1	5	1	3	3	5	5	5	28	2	4	3	4	5	5	5	24	3	3	4	4	4	3	18	2	70	2	4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	3	2	2	2	19	2	3	4	3	10	2	48	2
6	2	5	3	4	4	5	5	3	31	3	5	3	3	3	4	4	19	3	3	4	4	4	3	18	2	68	2	3	4	3	3	4	17	2	3	3	4	2	1	1	2	16	1	3	4	3	10	2	43	2
7	3	5	2	3	4	5	5	3	30	3	5	3	3	3	3	4	16	2	3	4	4	4	3	18	2	64	2	4	4	3	3	4	18	2	4	3	3	2	1	1	3	17	2	3	3	3	9	2	44	2
8	1	5	3	4	3	5	5	4	30	3	3	5	5	3	3	3	17	2	2	4	4	4	3	17	2	64	2	3	3	4	3	3	16	2	4	3	3	1	3	1	3	18	2	3	3	3	9	2	43	2
9	2	5	2	5	3	5	5	5	32	3	4	4	5	5	5	3	23	3	3	4	4	4	3	18	2	73	2	4	3	3	3	3	16	2	4	3	4	3	3	3	2	22	2	3	4	3	10	2	48	2
10	3	5	1	5	3	4	5	5	31	3	4	4	5	4	4	4	21	3	3	4	4	4	3	18	2	70	2	3	4	3	1	4	15	2	3	2	4	1	3	2	2	17	2	4	4	2	10	2	42	2
11	4	5	1	4	4	4	5	3	30	3	5	5	4	4	4	4	21	3	3	4	4	4	3	18	2	69	2	3	3	4	1	4	15	2	3	1	4	1	3	2	2	16	1	4	4	3	11	2	42	2
12	3	5	3	3	4	5	4	4	31	3	5	5	4	3	3	3	18	2	4	4	4	4	3	19	3	68	2	4	4	3	1	4	16	2	3	1	4	1	3	2	2	16	1	4	4	3	11	2	43	2
13	2	5	2	4	3	5	4	4	29	2	5	5	4	5	5	5	23	3	3	4	4	4	3	18	2	70	2	4	4	4	3	3	18	2	4	3	3	1	3	2	2	18	2	3	4	3	10	2	46	2
14	3	5	3	3	3	5	4	5	31	3	5	4	4	5	5	5	24	3	3	4	4	4	3	18	2	73	2	3	3	4	2	3	15	2	4	3	3	1	2	1	3	17	2	3	4	2	9	2	41	2
15	2	5	2	5	3	5	5	5	32	3	3	4	5	4	4	4	20	3	3	4	4	4	3	18	2	70	2	3	3	3	1	3	13	2	4	1	3	1	2	1	3	15	1	3	4	2	9	2	37	2
16	2	5	1	5	3	5	5	5	31	3	3	3	3	4	4	4	20	3	4	5	4	4	3	20	3	71	2	4	4	3	3	4	18	2	3	1	3	1	1	3	13	1	3	4	2	9	2	40	2	
17	3	5	1	4	4	5	5	5	32	3	3	3	4	5	5	5	23	3	4	5	4	4	3	20	3	75	3	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	3	3	2	23	3	4	4	4	12	3	55	3
18	4	5	3	3	4	4	4	3	30	3	4	5	4	4	4	4	21	3	4	5	4	4	3	20	3	71	2	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	4	4	4	4	27	3	4	4	4	12	3	58	3
19	3	5	2	5	4	4	4	3	30	3	4	4	4	4	4	5	21	3	3	4	4	4	3	18	2	69	2	3	4	4	2	3	16	2	3	2	4	1	3	1	2	16	1	4	4	3	11	2	43	2
20	2	5	3	4	3	4	4	3	28	2	5	3	5	3	3	3	18	2	3	4	4	4	3	18	2	64	2	4	4	4	1	3	16	2	4	3	3	1	3	1	1	16	1	3	4	3	10	2	42	2
21	3	5	2	3	3	5	4	4	29	2	5	5	5	5	5	3	23	3	3	4	4	4	3	18	2	70	2	3	3	3	1	3	13	2	4	1	3	1	3	1	1	14	1	3	4	2	9	2	36	2
22	4	4	1	5	4	5	5	4	32	3	4	4	5	4	4	4	20	3	4	4	4	4	3	19	3	71	2	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	4	3	2	1	21	2	3	4	4	11	2	51	3
23	3	5	1	4	3	5	5	5	31	3	4	3	5	3	3	3	19	3	4	4	4	4	3	19	3	69	2	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	3	2	3	21	2	4	3	2	9	2	50	2
24	2	4	1	4	4	5	5	5	30	3	3	3	5	3	3	3	19	3	4	4	4	4	3	19	3	68	2	4	4	3	3	4	18	2	3	3	4	2	4	2	3	21	2	4	2	4	10	2	49	2

25	4	4	3	3	3	5	5	4	31	3	5	3	4	5	5	5	4	23	3	3	4	4	4	3	18	2	72	2	4	3	4	2	3	16	2	3	2	4	2	1	2	3	17	2	3	4	3	10	2	43	2
26	3	5	2	4	3	5	5	4	31	3	5	5	3	5	5	5	4	22	3	3	4	4	4	3	18	2	71	2	3	3	4	2	3	15	2	3	1	4	2	3	1	2	16	1	3	4	2	9	2	40	2
27	3	5	1	5	4	5	5	3	31	3	3	5	5	4	4	4	3	20	3	3	4	4	4	3	18	2	69	2	3	4	3	1	3	14	2	4	1	4	1	3	1	2	16	1	3	4	2	9	2	39	2
28	2	4	3	5	4	4	5	5	32	3	5	4	5	4	4	4	3	20	3	4	4	4	4	3	19	3	71	2	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	2	4	1	23	2	3	4	2	9	2	51	3
29	4	4	2	4	3	4	5	5	31	3	5	4	5	3	3	3	5	19	3	4	4	4	4	3	19	3	69	2	4	3	4	3	3	17	2	3	3	4	1	2	1	1	15	1	4	4	3	11	2	43	2
30	4	4	1	3	3	5	5	3	28	2	3	4	5	3	3	3	5	19	3	4	4	4	4	3	19	3	66	2	4	4	3	3	4	18	2	3	3	4	1	2	1	1	15	1	4	4	3	11	2	44	2
31	4	5	2	4	3	5	5	5	33	3	4	5	4	5	5	5	4	23	3	5	5	5	4	3	22	3	78	3	4	4	5	4	4	21	3	4	4	4	5	4	5	3	29	3	4	5	5	14	3	64	3
32	3	5	2	4	3	5	5	4	31	3	5	3	4	3	5	4	4	20	3	4	4	4	3	2	17	2	68	2	3	4	3	4	1	15	2	4	4	4	1	4	3	3	23	2	4	3	3	10	2	48	2
33	3	5	2	4	3	5	5	3	30	3	3	4	4	4	5	4	4	21	3	3	4	5	3	2	17	2	68	2	4	4	3	3	1	15	2	4	4	4	1	4	3	3	23	2	4	3	3	10	2	48	2
34	3	5	2	4	3	5	5	3	30	3	4	4	4	2	5	4	3	18	2	3	5	5	3	2	18	2	66	2	3	4	2	3	2	14	2	4	4	4	1	4	3	3	23	2	4	3	3	10	2	47	2
35	3	5	2	4	3	5	5	4	31	3	3	3	5	2	5	4	3	19	3	3	4	5	3	2	17	2	67	2	3	4	2	4	2	15	2	4	3	4	1	4	3	3	22	2	4	4	3	11	2	48	2
36	3	5	3	4	3	5	2	5	30	3	5	5	3	2	5	3	3	16	2	4	3	5	4	2	18	2	64	2	3	4	3	3	3	16	2	4	3	4	1	4	2	3	21	2	4	4	3	11	2	48	2
37	3	5	3	4	3	5	2	3	28	2	3	3	4	3	4	3	2	16	2	5	4	5	3	3	20	3	64	2	4	4	4	4	2	18	2	4	3	4	4	3	2	3	23	2	4	3	3	10	2	51	3
38	3	5	3	4	3	5	3	4	30	3	4	3	4	2	4	3	2	15	2	3	3	5	3	2	16	2	61	2	4	4	2	4	2	16	2	4	3	4	1	3	2	3	20	2	4	3	2	9	2	45	2
39	3	5	3	4	3	5	3	4	30	3	5	4	4	2	4	4	3	17	2	2	4	5	4	4	19	3	66	2	3	4	3	4	4	18	2	4	3	4	1	3	3	3	21	2	3	4	2	9	2	48	2
40	4	5	3	4	3	5	3	4	31	3	3	5	3	2	4	4	4	17	2	4	3	5	3	2	17	2	65	2	3	4	4	3	2	16	2	4	3	4	1	3	2	3	20	2	3	4	4	11	2	47	2
41	4	5	3	4	3	5	3	5	32	3	3	5	2	4	5	4	4	19	3	3	4	4	3	4	18	2	69	2	3	4	2	2	4	15	2	4	4	4	1	4	2	4	23	2	3	4	4	11	2	49	2
42	4	5	3	4	3	5	3	5	32	3	4	5	2	4	5	3	3	17	2	5	4	4	4	2	19	3	68	2	2	4	2	2	4	14	2	4	4	4	1	4	2	4	23	2	3	3	4	10	2	47	2
43	4	4	1	4	3	5	3	5	29	2	5	5	2	4	5	5	3	19	3	3	4	4	3	3	17	2	65	2	2	4	2	3	4	15	2	4	4	4	1	4	3	4	24	2	3	3	4	10	2	49	2
44	4	4	1	4	3	5	3	5	29	2	4	3	2	4	5	5	3	19	3	4	3	4	3	2	16	2	64	2	2	4	2	4	3	15	2	4	4	2	2	2	3	3	20	2	3	4	4	11	2	46	2
45	2	4	1	4	3	5	3	3	25	2	3	4	2	5	4	3	2	16	2	3	4	5	3	4	19	3	60	2	3	4	3	4	3	17	2	4	4	4	2	3	1	2	20	2	3	4	4	11	2	48	2
46	2	4	1	4	3	5	3	4	26	2	4	4	3	5	4	4	2	18	2	3	3	4	3	2	15	2	59	2	3	1	3	1	4	12	1	4	3	1	2	1	1	2	14	1	3	1	4	8	2	34	1
47	2	4	1	4	3	5	3	5	27	2	5	4	3	3	4	3	2	15	2	4	4	5	4	3	20	3	62	2	4	4	3	2	4	17	2	4	3	4	2	3	1	2	19	2	3	4	3	10	2	46	2
48	2	4	1	3	3	5	3	5	26	2	4	4	3	3	4	5	2	17	2	3	5	5	4	2	19	3	62	2	4	4	3	3	4	18	2	4	3	4	2	3	1	3	20	2	3	4	4	11	2	49	2
49	2	4	1	3	3	5	4	4	26	2	3	4	4	3	4	3	3	17	2	3	5	5	4	4	21	3	64	2	3	4	3	2	3	15	2	4	3	4	2	4	2	3	22	2	3	4	3	10	2	47	2
50		4	1	3	3	5	4	3	23	2	4	4	4	3	5	4	3	19	3	2	5	5	4	2	18	2	60	2	3	4	3	3	2	15	2	4	2	4	1	4	2	2	19	2	3	3	4	10	2	44	2
51	2	5	1	3	3	5	4	3	26	2	5	4	4	3	5	3	3	18	2	4	5	5	4	2	20	3	64	2	4	3	3	2	3	15	2	4	2	4	1	3	2	3	19	2	4	3	3	10	2	44	2
52	3	5	1	3	2	5	4	3	26	2	5	3	4	3	4	4	4	19	3	5	4	4	4	4	21	3	66	2	3	4	3	4	3	17	2	4	2	4	1	3	2	3	19	2	4	3	4	11	2	47	2

53	3	5	1	3	2	5	4	3	26	2	5	3	3	3	4	3	4	17	2	4	4	4	3	3	18	2	61	2	4	4	3	3	4	18	2	4	2	4	2	3	2	3	20	2	4	3	3	10	2	48	2
54	3	5	1	3	2	5	4	4	27	2	3	3	3	3	5	5	4	20	3	3	4	5	3	3	18	2	65	2	3	4	2	2	4	15	2	4	2	4	1	3	3	2	19	2	4	4	4	12	3	46	2
55	3	5	1	4	2	5	4	4	28	2	4	4	4	3	5	5	4	21	3	3	4	4	3	2	16	2	65	2	4	4	2	4	3	17	2	4	2	4	1	3	3	2	19	2	4	4	2	10	2	46	2
56	4	5	1	4	2	5	4	5	30	3	4	4	5	2	4	3	4	18	2	4	3	5	3	3	18	2	66	2	3	4	2	2	3	14	2	4	2	4	2	3	3	2	20	2	3	3	2	8	2	42	2
57	4	5	1	4	2	5	4	5	30	3	3	5	5	2	4	3	4	18	2	5	4	4	3	2	18	2	66	2	3	4	4	4	3	18	2	4	2	3	1	4	1	3	18	2	3	3	2	8	2	44	2
58	3	5	1	4	2	5	4	5	29	2	4	5	4	2	5	5	4	20	3	5	5	5	4	4	23	3	72	2	2	4	2	3	3	14	2	4	2	3	1	4	1	3	18	2	3	3	3	9	2	41	2
59	4	5	1	4	2	5	4	5	30	3	4	4	3	2	5	3	4	17	2	3	4	4	4	2	17	2	64	2	2	4	3	2	4	15	2	4	3	3	2	4	1	2	19	2	3	4	3	10	2	44	2
60	4	5	1	4	2	5	4	5	30	3	5	4	5	3	4	3	4	19	3	2	4	5	4	3	18	2	67	2	3	4	3	4	3	17	2	3	3	3	2	4	1	2	18	2	3	4	4	11	2	46	2
61	4	5	1	4	2	5	4	3	28	2	5	4	4	3	4	4	3	18	2	3	4	4	3	2	16	2	62	2	4	3	3	3	4	17	2	3	3	3	2	4	1	2	18	2	4	4	4	12	3	47	2
62	2	5	1	4	3	5	4	3	27	2	3	4	3	3	5	3	3	17	2	4	5	4	3	4	20	3	64	2	3	3	3	2	4	15	2	3	3	3	1	4	1	3	18	2	4	4	4	12	3	45	2
63	4	5	2	4	3	5	4	4	31	3	3	3	4	2	5	4	3	18	2	4	4	4	4	2	18	2	67	2	2	3	3	3	4	15	2	3	2	4	1	2	3	3	18	2	4	4	3	11	2	44	2
64	4	5	2	4	3	5	5	3	31	3	4	3	5	3	4	3	3	18	2	3	4	4	3	3	17	2	66	2	2	4	3	4	3	16	2	3	2	4	1	2	2	3	17	2	3	4	4	11	2	44	2
65	4	5	2	4	3	5	5	5	33	3	3	3	3	2	4	2	4	15	2	5	4	5	3	2	19	3	67	2	3	3	4	3	3	16	2	3	2	4	1	2	3	3	18	2	3	4	2	9	2	43	2
66	4	4	2	4	3	5	5	5	32	3	4	3	4	3	5	3	4	19	3	3	5	5	3	4	20	3	71	2	4	3	4	2	3	16	2	3	2	4	1	2	3	3	18	2	3	4	4	11	2	45	2
67	4	4	3	4	3	4	5	3	30	3	5	3	5	3	5	3	3	19	3	2	5	5	4	2	18	2	67	2	3	4	4	2	4	17	2	4	2	4	2	2	1	2	17	2	3	4	2	9	2	43	2
68	4	4	3	4	3	4	5	4	31	3	5	4	3	3	5	4	3	18	2	5	5	5	4	3	22	3	71	2	2	3	3	3	3	14	2	4	2	4	2	2	1	3	18	2	4	4	4	12	3	44	2
69	4	4	3	4	3	4	5	5	32	3	4	4	4	2	4	5	4	19	3	3	5	5	3	2	18	2	69	2	3	3	3	4	3	16	2	4	3	4	2	3	1	3	20	2	4	4	2	10	2	46	2
70	4	4	3	4	3	4	5	3	30	3	6	4	3	2	4	3	4	16	2	5	5	5	3	4	22	3	68	2	3	4	3	4	3	17	2	4	3	3	1	2	2	3	18	2	4	4	3	11	2	46	2
71	4	4	3	3	3	4	5	4	30	3	3	4	2	2	4	2	3	13	2	3	5	5	3	2	18	2	61	2	2	4	4	3	4	17	2	4	3	3	2	2	2	3	19	2	4	4	4	12	3	48	2
72	3	4	3	3	3	4	5	4	29	2	4	5	4	3	4	4	3	18	2	4	5	5	4	4	22	3	69	2	2	4	3	2	4	15	2	3	3	3	1	3	3	3	19	2	4	4	2	10	2	44	2
73	3	4	3	3	2	4	5	4	28	2	5	5	4	3	4	5	4	20	3	5	5	4	3	3	20	3	68	2	3	3	4	3	4	17	2	3	2	3	1	4	3	3	19	2	3	4	3	10	2	46	2
74	3	5	3	3	2	4	4	3	27	2	3	5	4	3	4	5	4	20	3	3	4	4	3	3	17	2	64	2	4	3	3	4	2	16	2	3	2	4	2	4	1	3	19	2	3	4	4	11	2	46	2
75	3	5	3	3	2	4	4	3	27	2	4	5	3	3	5	5	3	19	3	4	4	4	3	2	17	2	63	2	3	4	2	3	2	14	2	3	2	4	1	4	1	3	18	2	3	3	4	10	2	42	2
76	3	5	2	3	2	4	4	3	26	2	5	5	4	3	5	3	3	18	2	5	5	5	3	4	22	3	66	2	2	4	3	3	2	14	2	3	3	4	2	4	1	3	20	2	4	4	3	11	2	45	2
77	3	5	2	4	2	4	5	4	29	2	3	5	3	3	5	4	3	18	2	3	4	4	4	2	17	2	64	2	2	4	4	4	2	16	2	3	3	4	2	4	2	3	21	2	4	4	4	12	3	49	2
78	4	5	2	4	2	4	5	4	30	3	5	4	4	4	5	4	3	20	3	2	4	4	4	3	17	2	67	2	3	4	4	3	3	17	2	4	3	4	1	4	2	3	21	2	4	4	3	11	2	49	2
79	4	5	2	4	2	5	3	5	30	3	4	4	4	4	5	5	4	22	3	3	4	5	4	3	19	3	71	2	4	3	4	3	3	17	2	4	3	4	3	4	3	3	24	2	4	4	3	11	2	52	3
80	4	5	1	4	2	5	3	5	29	2	3	5	4	5	4	3	4	20	3	4	4	4	4	4	20	3	69	2	3	3	3	4	2	15	2	4	2	4	1	4	1	2	18	2	4	4	2	10	2	43	2

81	4	5	1	4	2	5	3	5	29	2	4	5	3	3	4	3	4	17	2	4	3	4	4	3	18	2	64	2	2	4	3	3	2	14	2	3	2	3	2	3	1	3	17	2	4	4	3	11	2	42	2
82	4	5	1	4	3	5	3	3	28	2	5	4	3	5	4	4	4	20	3	5	3	4	4	2	18	2	66	2	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	10	2	43	2			
83	4	5	1	4	3	5	3	3	28	2	5	3	4	5	4	5	3	21	3	3	3	4	3	3	16	2	65	2	3	4	3	4	2	16	2	3	3	3	1	3	2	3	18	2	3	4	3	10	2	44	2
84	4	4	1	4	3	5	3	4	28	2	3	3	4	5	5	3	3	20	3	3	4	5	3	2	17	2	65	2	3	4	4	4	2	17	2	4	3	4	1	4	2	3	21	2	3	4	4	11	2	49	2
85	3	4	1	4	3	5	3	5	28	2	4	3	4	5	5	3	3	20	3	4	3	4	4	4	19	3	67	2	3	4	4	4	2	17	2	4	3	3	1	4	3	2	20	2	4	4	4	12	3	49	2
86	3	4	2	4	3	5	5	4	30	3	4	3	4	5	5	2	4	20	3	5	4	4	3	4	20	3	70	2	2	3	3	4	3	15	2	4	3	3	1	4	3	3	21	2	4	3	5	12	3	48	2
87	3	4	2	3	3	5	4	5	29	2	4	3	3	5	4	2	3	17	2	3	3	4	3	2	15	2	61	2	2	2	3	2	2	11	1	3	2	2	2	3	3	3	18	2	4	3	4	11	2	40	2
88	3	4	2	3	3	5	4	4	28	2	3	3	4	2	4	3	3	16	2	3	5	5	4	3	20	3	64	2	2	4	3	3	4	16	2	3	2	3	2	3	3	3	19	2	3	3	3	9	2	44	2
89	3	4	2	3	4	5	4	5	30	3	3	3	4	2	4	4	4	18	2	5	3	5	3	4	20	3	68	2	3	3	4	3	4	17	2	3	2	3	2	3	2	2	17	2	3	4	4	11	2	45	2
90	3	4	2	3	4	5	5	4	30	3	3	4	5	2	5	4	3	19	3	4	4	4	4	2	18	2	67	2	2	4	4	3	2	15	2	3	2	4	2	4	3	3	21	2	3	4	3	10	2	46	2
91	5	4	2	4	4	5	5	3	32	3	4	4	5	2	5	5	4	21	3	4	5	5	3	4	21	3	74	3	4	3	4	3	4	18	2	3	4	4	4	4	4	3	26	2	4	4	4	12	3	56	3
92	5	4	2	4	3	5	5	4	32	3	4	4	5	4	4	4	5	22	3	4	5	5	4	2	20	3	74	3	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	3	4	4	3	24	2	4	4	4	12	3	56	3
93	5	4	3	4	3	5	5	3	32	3	4	4	4	4	4	4	3	19	3	3	4	5	3	4	19	3	70	2	3	4	4	3	3	17	2	4	3	4	1	4	2	2	20	2	3	3	5	11	2	48	2
94	5	4	3	4	3	5	5	4	33	3	3	4	3	5	4	4	4	20	3	4	3	4	3	2	16	2	69	2	3	4	3	4	2	16	2	4	3	4	1	4	3	3	22	2	3	3	5	11	2	49	2
95	4	5	3	4	3	5	5	5	34	3	4	4	4	5	5	4	3	21	3	3	3	4	3	3	16	2	71	2	3	4	3	4	2	16	2	4	1	4	1	3	1	3	17	2	3	4	3	10	2	43	2
96	3	5	3	3	3	5	5	4	31	3	4	4	3	5	4	3	3	18	2	3	4	5	4	3	19	3	68	2	3	3	3	4	2	15	2	4	1	4	2	4	3	3	21	2	4	4	4	12	3	48	2
97	3	5	3	3	3	5	4	3	29	2	3	5	4	4	5	3	4	20	3	4	5	4	4	3	20	3	69	2	4	4	4	3	2	17	2	4	1	4	1	4	3	2	19	2	4	4	5	13	3	49	2
98	3	5	3	3	2	5	4	4	29	2	4	5	3	4	4	3	4	18	2	3	4	5	4	4	20	3	67	2	2	4	4	4	2	16	2	3	1	4	1	4	3	3	19	2	3	4	5	12	3	47	2
99	3	5	3	4	2	5	4	3	29	2	4	5	4	4	4	4	2	18	2	3	3	5	3	4	18	2	65	2	3	4	4	3	2	16	2	3	1	3	1	3	2	3	16	1	3	4	3	10	2	42	2
100	5	5	3	4	2	5	4	5	33	3	4	4	3	3	5	4	4	19	3	5	4	4	3	4	20	3	72	2	3	4	4	4	3	18	2	3	1	4	1	4	2	3	18	2	3	4	3	10	2	46	2
101	3	5	3	4	3	5	5	5	33	3	5	5	5	5	5	5	5	25	3	3	4	4	4	3	18	2	76	3	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	3	3	4	3	24	2	4	4	3	11	2	54	3
102	4	5	2	3	4	5	5	4	32	3	4	4	5	4	4	4	5	22	3	3	4	4	4	3	18	2	72	2	4	3	4	2	3	16	2	4	2	4	2	3	2	3	20	2	4	4	3	11	2	47	2
103	2	5	3	4	3	5	5	3	30	3	3	5	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	3	19	3	69	2	4	4	3	1	4	16	2	4	3	4	1	2	2	3	19	2	4	4	3	11	2	46	2
104	1	5	2	5	3	4	5	3	28	2	3	4	4	3	3	3	3	16	2	3	4	4	4	3	18	2	62	2	4	3	2	2	3	14	2	2	2	4	1	2	2	2	15	1	2	2	3	7	1	36	2
105	1	5	1	3	3	5	5	5	28	2	4	3	4	5	5	5	5	24	3	3	4	4	4	3	18	2	70	2	4	4	4	2	3	17	2	3	3	4	2	2	2	2	18	2	3	4	3	10	2	45	2
106	2	5	3	4	4	5	5	3	31	3	5	3	3	3	4	4	5	19	3	3	4	4	4	3	18	2	68	2	3	4	3	1	4	15	2	3	1	4	2	1	1	2	14	1	3	4	3	10	2	39	2
107	3	5	2	3	4	5	5	3	30	3	5	3	3	3	3	3	4	16	2	3	4	4	4	3	18	2	64	2	4	4	4	3	4	19	3	4	3	3	2	1	1	3	17	2	3	4	3	10	2	46	2
108	1	5	3	4	3	5	5	4	30	3	3	5	5	3	3	3	3	17	2	2	4	4	4	3	17	2	64	2	4	3	4	3	3	17	2	4	3	3	1	3	1	3	18	2	3	4	3	10	2	45	2

109	2	5	2	5	3	5	5	5	32	3	4	4	5	5	5	5	3	23	3	3	4	4	4	3	18	2	73	2	4	3	3	2	3	15	2	4	2	4	1	3	2	2	18	2	3	4	2	9	2	42	2
110	3	5	1	5	3	4	5	5	31	3	4	4	5	4	4	4	4	21	3	3	4	4	4	3	18	2	70	2	3	4	3	1	4	15	2	3	2	4	1	3	2	2	17	2	4	4	2	10	2	42	2
111	4	5	1	4	4	4	5	3	30	3	5	5	4	4	4	4	5	21	3	3	4	4	4	3	18	2	69	2	3	3	4	1	4	15	2	3	1	4	1	3	2	2	16	1	4	4	3	11	2	42	2
112	3	5	3	3	4	5	4	4	31	3	5	5	4	3	3	3	5	18	2	4	4	4	4	3	19	3	68	2	4	4	3	1	4	16	2	3	1	4	1	3	2	2	16	1	4	4	3	11	2	43	2
113	2	5	2	4	3	5	4	4	29	2	5	5	4	5	5	5	4	23	3	3	4	4	4	3	18	2	70	2	4	4	4	3	3	18	2	4	3	3	1	3	2	2	18	2	3	4	3	10	2	46	2
114	3	5	3	3	3	5	4	5	31	3	5	4	4	5	5	5	5	24	3	3	4	4	4	3	18	2	73	2	3	3	4	3	3	16	2	4	3	3	3	2	3	3	21	2	3	4	3	10	2	47	2
115	2	5	2	5	3	5	5	5	32	3	3	4	5	4	4	4	3	20	3	3	4	4	4	3	18	2	70	2	3	3	3	1	3	13	2	4	1	3	1	2	1	3	15	1	3	4	2	9	2	37	2
116	2	5	1	5	3	5	5	5	31	3	3	3	3	4	4	4	5	20	3	4	5	4	4	3	20	3	71	2	4	4	3	3	4	18	2	3	1	3	1	1	5	3	17	2	3	4	5	12	3	47	2
117	3	5	1	4	4	5	5	5	32	3	3	3	4	5	5	5	4	23	3	4	5	4	4	3	20	3	75	3	4	4	4	5	4	21	3	4	5	4	2	5	5	2	27	3	4	4	2	10	2	58	3
118	4	5	3	3	4	4	4	3	30	3	4	5	4	4	4	4	5	21	3	4	5	4	4	3	20	3	71	2	3	3	3	3	4	16	2	3	3	4	3	3	3	2	21	2	4	4	3	11	2	48	2
119	3	5	2	5	4	4	4	3	30	3	4	4	4	4	4	4	5	21	3	3	4	4	4	3	18	2	69	2	3	4	4	2	3	16	2	3	2	4	1	3	1	2	16	1	4	4	3	11	2	43	2
120	2	5	3	4	3	4	4	3	28	2	5	3	5	3	3	3	4	18	2	3	4	4	4	3	18	2	64	2	4	4	4	1	3	16	2	4	3	3	1	3	1	1	16	1	3	4	3	10	2	42	2
121	3	5	2	3	3	5	4	4	29	2	5	5	5	5	5	5	3	23	3	3	4	4	4	3	18	2	70	2	3	3	3	1	3	13	2	4	1	3	1	3	1	1	14	1	3	4	2	9	2	36	2
122	4	4	1	5	4	5	5	4	32	3	4	4	5	4	4	4	3	20	3	4	4	4	4	3	19	3	71	2	4	4	4	3	4	19	3	4	3	3	2	3	3	3	21	2	3	4	2	9	2	49	2
123	3	5	1	4	3	5	5	5	31	3	4	3	5	3	3	3	5	19	3	4	4	4	4	3	19	3	69	2	4	4	3	3	4	18	2	4	3	3	2	3	2	3	20	2	4	4	2	10	2	48	2
124	2	4	1	4	4	5	5	5	30	3	3	3	5	3	3	3	5	19	3	4	4	4	4	3	19	3	68	2	4	4	3	3	4	18	2	3	3	4	2	1	2	3	18	2	4	4	3	11	2	47	2
125	4	4	3	3	3	5	5	4	31	3	5	3	4	5	5	5	4	23	3	3	4	4	4	3	18	2	72	2	4	3	4	2	3	16	2	3	4	4	3	4	3	4	25	2	3	4	4	11	2	52	3
126	3	5	2	4	3	5	5	4	31	3	5	5	3	5	5	5	4	22	3	3	4	4	4	3	18	2	71	2	3	3	4	4	3	17	2	3	4	4	3	3	4	2	23	2	3	4	4	11	2	51	3
127	3	5	1	5	4	5	5	3	31	3	3	5	5	4	4	4	3	20	3	3	4	4	4	3	18	2	69	2	3	4	3	3	3	16	2	4	3	4	3	3	3	2	22	2	3	4	2	9	2	47	2
128	2	4	3	5	4	4	5	5	32	3	5	4	5	4	4	4	3	20	3	4	4	4	4	3	19	3	71	2	4	4	4	4	3	19	3	4	3	4	2	2	3	3	21	2	3	4	3	10	2	50	2
129	4	4	2	4	3	4	5	5	31	3	5	4	5	3	3	3	5	19	3	4	4	4	4	3	19	3	69	2	4	3	4	3	3	17	2	3	3	4	3	2	3	3	21	2	4	4	3	11	2	49	2
130	4	4	4	4	3	5	5	4	33	3	4	4	5	4	4	4	5	22	3	5	5	5	5	4	24	3	79	3	4	5	5	5	4	23	3	3	4	4	5	5	5	4	30	3	4	4	4	12	3	65	3

### Anexo 7. Evidencias de la aplicación de las encuestas







