



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario  
de un centro de salud tipo C Guayaquil, Ecuador 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Santa Cruz Cordova, Elizabeth (orcid.org/0000-0002-9338-4749)

**ASESORA:**

Mg. Cabrera Santa Cruz, María Julia (orcid.org/0000-0002-5361-6541)

**CO-ASESOR:**

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

A mis queridos padres Segundo Santa Cruz Torres y Herlinda Cordova Sobrino; a mi amado esposo Alejandro Velázquez Licor y a mis adoradas hijas Valeria y Victoria que constituyen la fuerza y razón que me impulsa a seguir adelante para hacer realidad los objetivos trazados.

## **Agradecimiento**

A mis padres Segundo Santa Cruz Torres y Herlinda Cordova Sobrino, quienes con mucho esfuerzo se preocuparon para que yo obtuviera una formación profesional y me motivaron a continuar superándome día a día,

A mi esposo Alejandro Velázquez Licor quién me brindó todo su apoyo y comprensión durante el curso de la maestría, así como en la elaboración del presente trabajo

A mis hijas Valeria y Victoria en quienes espero haber sembrado la inquietud de continuar estudiando para ser profesionales para obtener la capacidad de enfrentar y resolver los problemas que se presenten en su vida personal como en lo profesional.

A mi hermana Judith Katherine Santa Cruz Cordova que siempre me ha brindado su apoyo.

A mi tía Marlene Cordova Sobrino y mi tío Alberto Cordova sobrino que me motivaron a continuar y finalizar mi maestría.

A mi tutora de tesis Mgtr. Cabrera, María Julia, por su dedicación y profesionalismo en la orientación de este trabajo de investigación

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	56

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validación de expertos	21
Tabla 2. Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención	25
Tabla 3. Distribución de frecuencias de dimensiones de calidad de atención	26
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario	27
Tabla 5. Distribución de frecuencias de las dimensiones de satisfacción del usuario	28
Tabla 6. Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	31
Tabla 7. Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la primera hipótesis específica	32
Tabla 8. Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la segunda hipótesis específica	33
Tabla 9. Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la tercera hipótesis específica	34
Tabla 10. Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la cuarta hipótesis específica	35
Tabla 11. Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la quinta hipótesis específica	36
Tabla 12. Prueba de normalidad	95
Tabla 13. Fiabilidad del instrumento de habilidades blandas	96
Tabla 14. Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral	96

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema del diseño de investigación explicativo	18

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en un Centro de Salud Tipo C Guayaquil, Ecuador 2022; la metodología usada fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, corte transversal, nivel explicativo, método hipotético – deductivo; la muestra fueron 355 personas el muestreo fue probabilístico aleatorio simple, el instrumento fue un cuestionario; la regresión logística ordinal (RLO) se usó para medir la influencia entre las variables. Los resultados inferenciales evidenciaron una significancia de 0,010 de la calidad de atención y la influencia que produce en la satisfacción del usuario; los niveles de calidad de atención fueron bajo (62,4%), regular (31,0%) y alto (6,6%); mientras que para satisfacción del usuario hubo niveles bajo (7,5%), regular (74%) y alto (18,5%); las dimensiones de satisfacción del usuario que tuvieron influencia significativa fueron los elementos tangibles ( $<,001$ ), fiabilidad (0,018), seguridad (0,008) y empatía (0,022). Se concluyó que la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del usuario en un Centro de Salud Tipo C Guayaquil.

**Palabras clave:** Calidad de atención, Satisfacción del usuario, Trabajadores de la Salud.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the influence of the quality of care on user satisfaction in a Type C Health Center Guayaquil, Ecuador 2022; The methodology used was of the applied type, non-experimental design, quantitative approach, cross section, explanatory level, hypothetical - deductive method; the sample was 355 people, the sampling was simple random probabilistic, the instrument was a questionnaire; ordinal logistic regression (ORL) was used to measure the influence between variables. The inferential results showed a significance of 0.010 for the quality of care and the influence it produces on user satisfaction; the levels of quality of care were low (62.4%), regular (31.0%) and high (6.6%); while for user satisfaction there were low (7.5%), regular (74%) and high (18.5%) levels; the dimensions of user satisfaction that had a significant influence were tangible elements (<.001), reliability (0.018), security (0.008) and empathy (0.022). It was concluded that the quality of care significantly influences user satisfaction in a Type C Guayaquil Health Center.

**Keywords:** Quality of care, User satisfaction, Health Workers.



## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (2021), sugirió respecto a la excelencia en la atención sanitaria, consiste en el grado con el cual los trabajadores de unidades médicas proporcionan los servicios o las asistencias médicas a poblaciones que lo necesitan, éstas deben cumplir con el mínimo de elementos que garanticen la seguridad del paciente. Además, estimó que mueren alrededor de 5.7 y 8.4 millones de personas al año por deficiencias en la aptitud para la atención médica, representando el 15% del total de muertes; 60% se da en países subdesarrollados con economías limitadas.

De igual forma, la OMS (2020) argumentó que el costo por servicios médicos ineficientes que se derrochan en el mundo es entre \$1.4 a \$1.6 billones de dólares estadounidenses anuales.

En México, Vera y Trujillo (2018), encontraron que un mal servicio de salud brindado por enfermeras y médicos es un factor condicionante directo de la buena expectativa de los pacientes en instituciones públicas de salud, evidenciado mediante los coeficientes predictores R<sup>2</sup> Cox y Snell de 0,40 y R<sup>2</sup> Nagelkerke de 0,42, lo que indicaba que aproximadamente la probabilidad de ocurrencia de la calidad de atención era entre 40 a 42% sobre la complacencia de los pacientes.

Según Díaz y Salazar (2021), la calidad se basada en estándares tanto tecnológicos como funcionales y es esencial que se practique en la mayor cantidad de poblaciones del mundo, claro está que, no todas las naciones comprometidas a trabajar para una salud pública de acceso y condiciones equitativas cuentan con los recursos suficientes para solventarlos, de modo que los sistemas sanitarios enfrentan diferentes barreras de acuerdo con la región donde se analice.

Mientras tanto, la Organización Panamericana de la Salud (2019) estimó que el 30% de individuos latinoamericanos y caribeños aún no tienen oportunidad de gozar de servicios médicos, además, cerca del 40% de los que si tienen acceso al servicio médico consideran que la calidad es buena; situación que evidencia claramente el panorama del déficit de calidad en los servicios de salud.

Este organismo enfatiza que la región está limitada en calidad de atención, por una ineficaz cobertura de consultas médicas y poca competencia en la gestión y organización de bienes y personas, poniendo en peligro la salud de usuarios, producto de una alta segmentación y fragmentación, que según Molina (2019), consiste en la coexistencia de subsistemas que tienen variados mecanismos de financiación, provisión y afiliación.

En Sudamérica, un estudio Colombiano de Pérez et al. (2018) evidenció que la calidad en este continente presenta déficits generales en prácticamente la mitad de la población encuestada (50%), ya que ese fue el porcentaje de personas que tuvieron insatisfacción respecto al servicio de salud público. Mientras que, en Paraguay, Real et al. (2021), encontraron una satisfacción general similar de 49%; teniendo como una constante importante a las mujeres como principales sujetos de insatisfacción.

La satisfacción del usuario es entendida por Fariño et al. (2018) como la capacidad de crear en los pacientes que reciben un servicio médico una experiencia positiva, no obstante, la naturaleza subjetiva de los gobiernos y analistas en la región han influido en la elaboración de normas, leyes y decretos que realzan la participación de la satisfacción asociándola a la eficiencia en los servicios sanitarios prestados.

De modo regular, las instituciones de salud monitorizan la satisfacción de individuos y en base a esto desarrollan medidas que potencien el rendimiento del talento humano, para así posicionar su marca en el mercado de la salud, de acuerdo con lo sugerido por Hernández et al. (2019).

En Ecuador, la misión de la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública (2022), consiste en asegurar la estandarización de asistencia médica con eficiente en el modelo de la prestación de atención como parte de los derechos del usuario, a fin de lograr servicios de alta calidad; consistentes con las leyes específicas para el sector salud, mejoras para la medición de la calidad, regulaciones y planes estratégicos.

Es preciso recalcar que en la Constitución Política de la República del Ecuador (2008) en el capítulo segundo y en el artículo 32, se menciona a la salud como un derecho innegable a todo ser humano indiferente de cultura, raza, posición económica o creencia, el responsable de administrar el sistema sanitario es el

gobierno y también se resalta que la atención sanitaria debe cumplir con criterios éticos y bioéticos que aseguren la integridad de las personas, tanto en hombres como mujeres en todas las edades.

Según Morales y García (2019), para lograr la calidad en las instituciones ecuatorianas que prestan atención directa a personas es necesario enfocar específicamente las mejoras en el proceso de interacción con el usuario, incluso en el área de la salud es preciso englobar a familiares en el concepto de atención, debido a la relevancia que tienen en el cumplimiento de las expectativas.

Los profesionales sanitarios que ejercen funciones operativas son quienes deben buscar la mejora continua del servicio que brindan, ya que interactúan con el usuario directamente e influyen en su proceso de recuperación y rehabilitación, según Roque et al. (2018). De igual forma, el personal administrativo es responsable de buscar soluciones organizativas que den más eficacia y eficiencia al proceso de atención.

Según Febres y Mercado (2020), para medir el efecto de los servicios sanitarios prestados se vuelve importante identificar de primera mano las metas que se quieren alcanzar y los recursos a disposición que forman parte de la planificación en todo nivel, sea anual, trimestral o mensual. El rol de cuidador que ejercen los profesionales sanitarios tiene como finalidad recuperar y mantener la salud, por lo que la calidad de la atención debe constituir medidas que logren la mayor mejora posible en términos de salud, de acuerdo con Esquivel et al. (2021).

Asimismo, para Herrero (2019), la variable calidad de atención es un elemento indispensable como planteamiento estratégico de todas las unidades que prestan atención médica, de modo que se convierte en un elemento importante que condiciona el grado de excelencia dirigida a los pacientes y familiares, la finalidad de estas instituciones consiste en solucionar las principales debilidades halladas en dicha medición.

En los Centros de Salud tipo C de Guayaquil, se manejan programas principalmente dirigidos a promover estilos de vida saludables y reconocer acciones preventivas de patologías comunes, además, debido a la tipología, se atienden pacientes ambulatorios y por hospitalización que suelen manifestar inconformidades con la atención percibida por diferentes aspectos como trato, carencia de insumos para los procedimientos, falta de medicamentos para los

tratamientos, entre otros; esto puede incidir en la decadencia del servicio brindado, lo que repercutirá directamente en la percepción del usuario, el cual tiende a calificar según sus necesidades sean resueltas, según Granda (2018).

El problema general de la investigación fue: ¿Cuál es la influencia de la calidad de la atención en la satisfacción del usuario de un Centro de Salud Tipo C de Guayaquil en Ecuador 2022?; los problemas específicos fueron: a) ¿Cuál es la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario?, b) ¿Cuál es la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario?, c) ¿Cuál es la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario?, d) ¿Cuál es la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario?, e) ¿Cuál es la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario?

La justificación teórica de la investigación está dada en que la excelencia dirigida al paciente atendido es un indicador importante de salud que orienta a procesos de mejora continua y porque la asociación positiva o negativa que se tenga entre la excelencia y la percepción de los clientes que asisten a la unidad de salud es una temática muy poco estudiada en el Sistema de Salud del Ecuador, por lo que los resultados aportarán información actualizada en el sector de salud pública.

La justificación metodológica consiste en que los recursos de trabajo son enfocados para el paciente y sus familiares, debido a que la metodología no experimental brinda una alternativa práctica y eficiente para medir la excelencia brindada a los usuarios y su percepción sobre ella en un momento preciso con el fin de sugerir medidas para cubrir las debilidades. La justificación práctica, viene dada en que ambas variables de estudio son aplicables para otros estudios en diferentes contextos y entornos, de modo que pueden ser aplicables en diferentes ámbitos de la investigación de excelencia médica.

El objetivo general de la investigación consistió en Determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en un Centro de Salud Tipo C Guayaquil, Ecuador 2022; los objetivos específicos fueron: a) Identificar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario, b) Estimar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario, c) Establecer la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario, d) Medir la influencia

de la seguridad en la satisfacción del usuario, e) Evaluar la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario.

La hipótesis general de la investigación fue La calidad de la atención influye en la satisfacción del usuario en un Centro de Salud Tipo C Guayaquil, Ecuador 2022; las hipótesis específicas fueron: a) Los elementos tangibles influyen en la satisfacción del usuario, b) La fiabilidad influye en la satisfacción del usuario, c) La capacidad de respuesta influye en la satisfacción del usuario, d) La seguridad influye en la satisfacción del usuario, e) La empatía influye en la satisfacción del usuario.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en Nigeria Olamuyiwa et al. (2021), evaluaron la perspectiva de los pacientes respecto a la excelencia brindada por profesionales sanitarios las clínicas del Plan Nacional de Seguro de Salud (NHIS) en los centros de tercer nivel; el método fue no experimental, cuantitativo, transversal y descriptivo, la muestra fue de 379 participantes; los resultados reflejaron que el 50,9% de los encuestados estaban satisfechos con la infraestructura, estuvieron insatisfechos con los tiempos de espera de registros, cuentas, laboratorios y farmacias; y el 75,5% estaban satisfechos con los resultados de los servicios médicos prestados.

En Perú, Febres y Mercado (2020), tuvieron como finalidad analizar la perspectiva de los pacientes que se atendían en un hospital básico; la metodología que usaron fue de tipo descriptiva, observacional, no experimental, transversal y cuantitativa, usaron el cuestionario SERVQUAL; los resultados revelaron que 36% de los pacientes tenían al menos cursada hasta la secundaria, la satisfacción general resultante fue de 60.3%, las dimensiones que tuvieron un mayor impacto fueron seguridad y empatía con 86.8% y 80.3% respectivamente, la dimensión que tuvo el porcentaje más bajo de satisfacción fue elementos tangibles con 57.1%.

Por otra parte, en España, Cayuela et al. (2019), buscaron describir el nivel de excelencia percibida así como la percepción de los clientes en unidades de primer nivel de atención de Murcia; la metodología fue no experimental, cuantitativa, descriptiva, observacional y transversal; los principales resultados expusieron que no hubo una buena percepción en aspectos como el trato a los pacientes y el profesionalismo de los trabajadores de las instituciones de salud, así como de los gerentes; no obstante, las enfermeras tuvieron una mejor puntuación por parte de los usuarios; la satisfacción general fue baja en relación con el total de la población encuestada.

En México, Vera y Trujillo (2018), tuvieron la finalidad de explicar los elementos influyentes sobre percepción de clientes que utilizaron el sistema de salud público; la metodología fue exploratoria, identificando 32 principales aspectos que integran la excelencia otorgada, la muestra fue de 600 personas; los resultados se analizaron mediante la regresión ordinal, donde los coeficientes de Cox y Snell y Nagelkerke tuvieron puntuaciones de 0,40 y 0,42 respectivamente, lo que

indicaba que la calidad de atención influyó en 40% y 42% en la satisfacción de los usuarios; en lo que respecta a las expectativas los coeficientes fueron 0,39 -0,41.

Mientras tanto, en Cuba, Suárez et al. (2018), establecieron la finalidad de medir la satisfacción de personas que asistieron a consultorios médicos del sector privado; el método fue descriptivo, transversal y cuantitativa, la población que participó fue de 480 personas; las respuestas permitieron calcular que el 93.1% de las personas coincidieron que la limpieza de los consultorios era buena, el 79.1% estuvieron satisfechos con los tiempos de espera, el 81.6% estuvieron satisfechos con la atención médica general.

Además, en Perú, Piedra et al. (2018), tuvieron que medir una asociación que existía entre percepción de usuarios respecto a atención brindada por profesionales de salud que fueron atendidos por el área de ambulancia del Hospital EsSalud II, Vitarte; el método utilizado fue diseño no experimental, cuantitativo, observacional, descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional; los resultados revelaron que el 53.2 % fueron mujeres; el 40,3 % tuvieron de 36 a 64 años; así como el análisis de varianza y la regresión lineal múltiple revelaron que la fiabilidad, reactividad, confianza, empatía y elementos tangibles tuvieron un impacto en la satisfacción; la empatía tuvo el mayor impacto en la satisfacción del paciente.

A nivel nacional, en Guayas, Bustamante et ál. (2020), realizaron un estudio donde determinaron las condiciones que afectan la calidad en instituciones que prestan servicios públicos de atención primaria; realizaron una indagación cuantitativa, descriptiva, no experimental y transversal; los resultados reflejaron que el 90.5% de los encuestados manifestaron satisfacción en los servicios en trámites generales en los establecimientos de salud, el 86.4% estuvieron satisfechos en su última visita de atención médica, el 85.2% estuvo satisfecho con el tiempo de espera.

Asimismo, en Durán, Vera (2020), trabajó en el Centro de Salud Recreo 2 donde midió el fenómeno de la calidad de atención; mediante una metodología cuantitativa, no experimental, de tipo descriptivo y transversal, donde se analizaron datos que se obtuvieron por el instrumento adaptado de Parasuraman en el centro de salud, la escala SERVQUAL; se obtuvo que un mayor porcentaje coincidieron en que el nivel de atención en el centro de salud de manera general es bueno, la

mayor cantidad de participantes fueron mujeres, eran casadas por lo regular, edad media de 24 años, con una media de 3 hijos por familia.

Adicionalmente, en Pasaje y Santa Rosa, Vite et al. (2018), tuvieron por objetivo analizar la calidad de los servicios asociados en los centros médicos, empleando el Modelo SERVQUAL; el método fue no experimental, cuantitativo, descriptivo y transversal; los resultados hallados expusieron que las instalaciones físicas que tenía el centro de salud del cantón Pasaje tiene 3.83 de 5 puntos, mientras que el centro de salud de Santa Rosa tenía 3.62, la fiabilidad del centro de salud de Pasaje fue 3.75, mientras que del centro de salud de Santa Rosa fue 3.56, en la dimensión prontitud de atención, el Centro de Salud Pasaje fue 3.68 y el de Santa Rosa fue 3.62.

Por otra parte, en Milagro, Fariño et al. (2018), tuvieron como objetivo analizar uno de los principales problemas que subyace en el sistema de salud ecuatoriano como es la complacencia de las personas respecto a la atención recibida, la metodología fue de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo, participaron 384 personas; los resultados revelaron una satisfacción del 77% respecto al equipamiento e infraestructura, el 81% dijo estar satisfechos con la atención de los trabajadores en atención primaria y el 80% creía que la cantidad de camas cumplía con sus expectativas.

Mientras que, Arbeláez y Mendoza (2017), en el Distrito de Salud 17D09, tuvieron la finalidad de determinar la asociación del liderazgo de directores y la satisfacción de los usuarios; el estudio fue de método cuantitativo, transversal, no experimental, descriptivo y correlacional con una participación de 9 directores y 652 usuarios; los resultados mostraron que el 56% de los gerentes realizaron una gestión regular y el 44% fue satisfactoria; la insatisfacción de los usuarios externos fue moderada (89%) y leve (11%), existió además déficit en la gestión institucional en un 100% según los resultados.

Teniendo en consideración la variable independiente calidad de atención, en congruencia con la (OMS, 2020), hace referencia a la forma en cómo los servicios prestado por las empresas o instituciones alcanzan las metas inherentes a un modelo de vida referente adecuado, así como al proceso en que los profesionales de la salud, usan sus conocimientos respaldados por la ciencia de manera eficiente para alcanzar una alta aprobación del usuario. (p. 2)



El modelo SERVQUAL mide la calidad de atención de usuarios, este modelo fue elaborado por Parasuraman et al. (1996), quienes definieron a calidad de atención de acuerdo con la percepción que deja un cliente en base a un servicio recibido otorgado por una empresa o institución, este acuerdo al agrado y el alto estándar que se esperaría recibir por la empresa, por lo que se logra el cumplimiento de la expectativa del consumidor (p. 32).

Mientras tanto, Grönroos (1994), en su Modelo de la Imagen sostiene que esta es la meta de una empresa y se logra principalmente por la forma en como se presenta la empresa, teniendo una importante relevancia la parte física, midiendo además la calidad técnica y funcional (p.32). Como sugirió el nombre de su modelo teórico, este autor hace énfasis en que la calidad de un servicio está directamente influenciada por la imagen que brinda desde los aspectos técnicos u operativos hasta la parte procesal, organizativa o funcional.

La dimensión calidad técnica va orientada según Grönroos a especificaciones científicas que dependen de la naturaleza del servicio que brinde la institución; dichas especificaciones están orientadas a fines de corto, mediano y largo plazo. Aquí están inmersos los indicadores como el aspecto físico, los recursos materiales y la organización interna, elementos que representan el 'qué' o en otras palabras lo que abstrae el usuario.

Mientras que, la dimensión calidad funcional está orientada al proceso en cómo se desarrolla la provisión de un servicio o la manera en que reciben la atención y respecto a ello mantienen una imagen negativa o positiva que les deja finalmente la percepción o juicio de los servicios que brinda la institución. Estos elementos conforman el 'cómo' del modelo teórico.

El resultado de la percepción de ambas dimensiones es la imagen institucional de una organización, lo cual es un neto reflejo de la excelencia brindada por una empresa a los clientes; Grönroos considera que la calidad de un servicio depende mucho de las expectativas que tiene una persona y eso está enmarcado en el ámbito cultural y socioeconómico que circunscribe el entorno de esa población, por lo que el paradigma utilizado en su modelo teórico es el de la des – confirmación.

La calidad de atención es la unión o conjunto de procedimientos y actividades que realizan y practican los establecimientos de salud para llevar a cabo

la atención de un o usuario que la necesite o solicite. Desde un enfoque tanto técnico como humano es de gran interés e importancia ofrecer una atención de calidad y calidez a los usuarios, de esta manera se pueden alcanzar las metas propuestas a la medida de los intereses desde los inicios, es decir, desde la creación de la empresa, esto va desde lo interno o personas que toman las decisiones para la mejora continua de la organización, así como lo más externo como son los usuarios.

En este contexto, Mateos (2019) menciona que para obtener la tan anhelada calidad de atención al usuario se requiere de conocimiento científico, asimismo, se tiene que saber aplicarlo de una manera correcta; a más de esto, la tecnología médica ha evolucionado los servicios de salud para lograr un mayor beneficio; cabe mencionar que todo esto se presenta sin escatimar el aumento de todos los posibles riesgos, Arenal (2019) sugiere que el término calidad hace referencia a dos términos como la efectividad y eficacia actuando en conjunto, promovidas por parte de un grupo de personas que estarán al frente de una institución prestadora de servicios de salud.

Dentro de las definiciones de calidad se mencionan dos categorías de calidad que se asocian a la perspectiva física/material y de cualidades que observa el usuario; la primera categoría es la calidad objetiva, la cual se refiere a todos los procesos que se realizan en una institución y que tienen un método práctico de evidenciarse, según Barragán et al., (2013), permite medir la calidad con que un profesional ofrece sus servicios médicos de acuerdo con evidencia científica y palpable.

Mientras tanto, la calidad subjetiva es aquella percibida por los usuarios pero que es variadamente abstraída en base a condiciones personales individuales como nivel cultural, cognitivo, habilidades y personalidades. Desde este contexto, Numpaque et al. (2019), sugieren que la calidad subjetiva es la percepción del trato, como la amabilidad, confianza, seguridad e intimidad.

La calidad se puede describir en relación con los beneficios obtenidos previo a una valoración o un análisis de la satisfacción del usuario, donde la empatía es una cualidad que manifiesta la calidad de trato humano, puesto que al estar presente durante la prestación de servicios se evidencia el interés y la pronta

resolución y respuesta al requerimiento del usuario que tienen los trabajadores, destacando la asertividad y precisión en el proceso.

La calidad de atención parte desde la provisión, son acciones que van encaminadas a crear un impacto a nivel social e integral positivo que beneficia a un grupo de personas. Es importante lograr ambos aspectos de manera inclusiva y sin maleficiencia, evitando condiciones asociados a mala práctica como la iatrogenia o daño provocado por un profesional de la salud; las necesidades deben ser solventadas en el momento preciso, oportuno para que el paciente tenga un retorno apacible a su hogar y mantenga una perspectiva buena de cada miembro del equipo de salud.

Fondhan y Fer (2017), mencionan que existe una inconformidad en el contexto sanitario, respecto a los servicios prestados agregando que esta variable tiene mucha relación a aspectos como: a) Profesionales con alto nivel de excelencia, referido al recurso humano apto para prestar servicios de manera integral, b) Optimización del uso de recursos, referido al uso óptimo de los materiales y capital humano acorde a la necesidad presentada, c) Prevención de riesgos para el usuario, referido al respaldo y seguridad que se otorga al paciente al momento de recibir la atención, y d) Completa satisfacción del paciente, referido al bienestar y tranquilidad que transmite el equipo de salud, aquel buen impacto final.

Agregando a lo anterior, Guanais et al. (2018), señalan la variable calidad de atención está direccionada a proporcionar servicios óptimos pese a los posibles factores que podrían interceder, como el socioeconómico y cultural; de modo que los gerentes de unidades operativas de salud tienen las metas de incrementar exponencialmente la visita concurrente de usuarios promoviendo la buena interacción humana. También un aspecto condicionante es que se minimiza la desconfianza de los pacientes; ya que existen casos de negligencia médica del personal de salud.

Una causa del abandono de controles de salud es la mala gestión del personal administrativo, un pésimo plan de acción proveniente de la sala situacional, donde se olvida cuál es la verdadera función como profesional a cargo de un sistema de salud.

Según Saraiva y Salmazo (2022), la medida en que se realiza la provisión de servicios pone en evidencia las falencias que se presentan en el afán de conseguir mejores resultados respecto al estado de salud, tomando en consideración los saberes tanto técnicos como científicos, características materiales y de financiamiento que posee el estado, donde deberá existir un fin común, el mismo que estará dirigido a la efectividad de una resolución a la satisfacción del usuario de la manera más complacible.

En los países del primer mundo la descentralización de los servicios de salud es un modelo eficiente, ya que para el mantenimiento de un buen estilo de vida es indispensable saber que ante cualquier eventualidad se contará con una atención mediata e inmediata, lo cual genera gratitud y esperanza, según Chang (2017).

Respecto a la relevancia que tienen los servicios prestados con calidad, Garzón y Ariza (2018), señalan que debido a que la calidad está estrechamente relacionada con vidas humanas, el equipo gubernamental está en toda la obligación de mantener cautelosamente el proceder de cada establecimiento sanitario, de modo que se garantice la protección de la integridad humana y un excelente nivel de atención.

En el caso que esto no suceda, se conoce como un fracaso de la dirección de un establecimiento de salud, por lo que, Laurentino (2020), sugiere que la atención debe ser aplicada con igualdad, sin discriminación, refiriéndose a la salud como una atención proporcional en cada una de sus especialidades y áreas administrativas que la conforman.

La prestación de servicios médicos de calidad mantiene una estrecha asociación con acciones y aptitudes que describen a un buen profesional de la salud, esto a su vez otorga beneficios que dan solución a las diferentes necesidades de atención, disminuyendo el nivel de complejidad que precisen los pacientes, desarrollando un ambiente que promueve el respeto a la cultura y a la sociedad de procedencia, adoptando una atención integral, las cuales deberán ser viables y asequibles para todos.

Por otra parte, Ayuso y De Andrés (2018), mencionan que el cumplimiento en la provisión de servicios de calidad integral está integrado en todo reglamento de salud y se basa en el buen uso de los recursos que se otorgan en cada unidad de atención, un trato humanizado o en su defecto una muerte digna.

De manera similar, Puchi et al. (2018), describen que la principal causa del deterioro de la calidad en la atención médica se da por el proceso en el cual un paciente debe atravesar para poder llegar a obtener la atención que solicita, ya que debe ser valorado y diagnosticado, de modo que en base a estos resultados se le otorga la atención que requiere. Esto resulta o provoca en ocasiones un colapso ya que se considera que la atención es percibida como mala o que la gestión es ineficiente.

De igual forma, un factor influyente y significativo es la corrupción que está impregnada en los diferentes ministerios; en el caso de la salud, son estos elementos los responsables de los resultados de un mal manejo del sistema sanitario, estas acciones se presentan desde tiempos inmemorables y es catalogado por Olarte (2018) como “el cáncer del gobierno” (p. 74).

Evidentemente para el profesional de salud, la atención de calidad es una de las principales prioridades, ya que el hecho de trabajar esta área es un privilegio que no puede ser realizado por cualquier persona, y debe poseer ciertas características que la hacen diferente a otra persona de otra rama de estudios. Se toma en cuenta este hecho ya que de alguna forma u otra aporta a que la atención a la población sea de mejor manejo con calidad y calidez, desechando la idea de que los hospitales no son eficaces.

Por otro lado, para Del Carmen (2019), en lo que respecta a la calidad y el modelo socioeconómico, tiene un rol importante para la productividad primaria y el servicio y en base a esto formular propuestas.

Por lo tanto, se da a conocer que al lograr tener un usuario satisfecho este dará garantía para que la institución siga funcionando y se mejore la provisión de servicios, puesto que el paciente será encargado de difundir datos positivos acerca de la unidad de salud, lo cual resultará de gran beneficio.

El modelo teórico de Parasuraman et al. (1988) es el modelo SERVQUAL, que consiste en un cuestionario que mide calidad y satisfacción de servicios ofrecidos por las instituciones; en la actualidad este instrumento es utilizado y adaptado para todos los ámbitos empresariales, donde no es una excepción el sector salud.

Este instrumento permite medir las expectativas de los usuarios que tienen con el servicio que les fue proporcionado, evalúa tanto elementos cualitativos como

cuantitativos, elementos objetivos como subjetivos. Este instrumento ha evolucionado en sus ítems, para así estar acorde a las necesidades y actualizaciones del mercado, que se enfoca en descubrir.

Las dimensiones del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los elementos tangibles son aquellos materiales que son visibles y la principal característica es que son percibidos por al menos uno de los cinco sentidos del cuerpo humano, de modo que pueden palparse, según lo sugerido por Ramos et al. (2020). Lo contrario a esto son elementos intangibles que no representan una existencia física.

La fiabilidad, de acuerdo con Carrera et al. (2021), consiste en el grado de atención que cuenta una institución en lo que concierne al servicio brindado al usuario; esta característica que forma parte de la satisfacción hace caso al criterio de hacer las cosas bien por primera vez y de mostrar un sincero interés en resolver dudas y problemas surgidos durante la prestación de la atención.

Por otra parte, la capacidad de respuesta según Acosta et al. (2021), es entendida como la actitud que muestra el trabajador para atender a los clientes y la rapidez en la que proporciona el servicio de consumo, va de la mano con la fiabilidad ya que permiten cumplir los compromisos en un tiempo dado; asimismo, es el nivel de accesibilidad que tienen los usuarios para entrar en contacto con un representante de la institución.

De igual forma, la dimensión seguridad según Gadea et al. (2021), hace referencia a la perspectiva del usuario en torno al nivel de conocimientos y forma de atención que tienen los empleados, también se incluyen habilidades prácticas y la habilidad de ganarse la confianza de los pacientes proporcionándoles un ambiente confortable donde puedan ser escuchados y tratados.

Por último, en la dimensión empatía, López et al. (2018) hace referencia a la evaluación de las características subjetivas que el usuario percibe de parte del proceso de interacción con los trabajadores de una empresa; esto marca la diferencia entre una atención individual o personalizada, donde se hace especial interés en satisfacer las necesidades que aquejan particularmente a un individuo.

Adicionalmente, la variable satisfacción del usuario se define como un conjunto de cualidades que se encaminan a lo que espera un usuario al recibir una

atención y lo que percibe de la misma, es muy importante generar una buena satisfacción en el proceso de atención médica.

Parasuraman et al. (1988), consideraron en su modelo que la satisfacción es el resultado final que ha dejado la prestación de un servicio, visto desde la perspectiva de los clientes que han sido beneficiados con el mismo, por lo que pasa por una fase cognitiva que es la confirmación o des-confirmación de las expectativas que habían surgido este antes de recibir dicho servicio o atención. (p. 16)

En otro contexto, según Febres y Mercado (2020, p. 1), este elemento es un indicador de la calidad con que se brindan los servicios, es decir, mediante este elemento se puede confirmar si la empresa o institución proporciona y proporcionará servicios de categoría alta, lo que les permitirá tener una ventaja exclusiva en el mercado o una baja aprobación por parte de los consumidores.

En el escenario médico un usuario con un correcto diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, será quien aconseje de manera positiva a sus conocidos a acudir a cierto establecimiento de donde esa persona se llevó esa noción y satisfacción por el servicio recibido; claro está que para conseguir que se lleve esta buena impresión no está ajeno el manejo de los insumos e implementos necesarios, los cuales únicamente se obtiene si dentro de esa unidad médica se están cumpliendo las normativas de manera legal, esto elevará el nivel de eficacia.

Asimismo, Fatzer, (2000), menciona que existen tres niveles primordiales y básicos en los que se puede clasificar la atención al usuario, los cuales son; el usuario, quien recibe la prestación por parte de una entidad, producto, es la atención brindada y sus niveles de satisfacción y para concluir están los procesos, que son todos los conductos por los que atravesó para llegar a ser atendido de acuerdo a sus necesidades.

Por su parte, Carrizo y Alfaro (2018), señalan la relevancia que tiene fomentar el uso de nuevos instrumentos que ayuden al manejo de una oportuna información en relación con la calidad de atención al usuario, debido a que en la actualidad se prorroga la satisfacción y se maneja a un nivel subjetivo, es importante conocer que un buen soporte nutricional con una evaluación objetiva podría ser el causante de una buena y favorable evolución.

El concepto satisfacción no es percibido de la misma forma por todos los usuarios, existe diversos puntos de vista entorno a este, por ejemplo, lo que en un país de primer mundo significa satisfacción no se asemeja a lo que espera un país en desarrollo, ya que los individuos no poseen los mismos conocimientos entornos a lo que se denomina satisfacción, no obstante, se debe plasmar estamentos universales, encaminadas a una atención con igualdad para todos los niveles socioeconómicos.

Hernández et al. (2021), sugieren respecto a lo que está inmerso en el término satisfacción, que no está directamente relacionado con algún modelo empresarial, la satisfacción es la percepción de un individuo al beneficiarse de un servicio, lo cual le conmemora como el analista más destacado al describir este término. Es responsabilidad del usuario, dar su veredicto si la atención recibida es la que el considera correcta, cumple sus expectativas y satisface sus necesidades; previo a esto se estipula un retorno relativo al establecimiento producto de una satisfacción prolongada y la convicción de fidelidad, confianza y sentimientos positivos.

Como resultado, en la variable calidad si existe un modelo teórico institucional que mide principalmente las necesidades y anhelos de los usuarios, refiriéndose a la forma de ser asistidos. De acuerdo con Córdova et al. (2021), quienes señalan que la satisfacción para que pueda ser realmente evidente, deberá evaluar la perspectiva tanto de manera interna como de manera externa, a la vez dando cumplimiento a las normativas y estatutos institucionales que se encuentren establecido en todo el sistema, es importante establecer el manejo de una buena atención de manera individual y colectiva, sin escatimar la afección y satisfacción de los pacientes, siendo esto un bien que se recibe de manera accesible y equitativo.

De igual modo, Del Pino y Mendoza (2018), describen varias perspectivas que prevalecen hasta la actualidad, pues si bien es cierto no se ha conseguido proporcionar una atención en un tiempo preciso y mucho menos una atención integral, es por ello que existen criticas tanto del usuario como también del personal que labora dentro de un establecimiento de salud, manifestando esta inconformidad con denuncias y comentarios negativos de manera pública, una de la deficiencias más comunes es la escases de personal especializado, completamente capacitado



e informado para brindar un buen servicio o guía en el proceso de atención, lo cual produce contratiempos y confusiones esto lleva a una desconformidad mutua.

Sin embargo, Guadalupe et al. (2019), mencionaron que la satisfacción es aquella ruta segura hacia la calidad de atención, y está estrechamente relacionada con la manera en que un usuario es atendido en una institución de salud. Como consecuencia se requiere valorar y evaluar en el usuario el estado cognitivo derivado del trato humano de los trabajadores, con el fin de dar constancia si cumple con la perspectiva deseada o si manifiesta sentimientos contrarios, así mismo notando los factores como los precios y la disponibilidad del personal al momento de requerir sus servicios.

Según Oblitas et al. (2019), afirman es prioritario satisfacer los requerimientos de los enfermos en todas las dimensiones en los hospitales y unidades de salud primaria, con el fin de agilizar los servicios y mejorar la coordinación para los tiempos de atención, si bien es cierto este es un problema latente en todo los niveles de atención, existe un problema mayor respecto al manejo de los insumos y la carencia del personal sanitario, la finalidad es mejorar el sistema de salud, quitando el conformismo y orientando a los principales responsables a brindar una atención con calidad, para generar una mejor acogida de las personas y los servicios ofertados sean más solicitados.

Por lo tanto, mientras mejores sean los servicios ofertados por un establecimiento de salud, mayor será la asistencia de los usuarios, pues esta es una clara señal de que la atención es de calidad, del personal de salud depende que exista una buena comunicación por parte de los que conforman el área administrativa, evitando cometer actos imprudentes, además la persona que ha sido formada con compromiso y carácter para cumplir su rol estará gozando de paz mental y total gozo por sus accionar, lo cual genera una satisfacción en el paciente y a su vez en el equipo de trabajo al que lidera, esto ayuda a los ideales de una sociedad ejemplar, con solo convivir y tener buenas relaciones humanitarias.

En lo que respecta al modelo teórico para la percepción del usuario, está la Teoría de la Confirmación de Expectativas de Howard y Sheth (1969) que consiste en el estudio de las actitudes de usuarios. Este modelo proporcionó las bases de la formación de bases de satisfacción en torno al comportamiento del consumidor.

Las dimensiones que surgen a partir de esta variable son: expectativas y rendimiento, que da como resultado el proceso de des confirmación y satisfacción.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se utilizó para medir la influencia de las variables fue aplicada, donde COCYTEC (2020), considera que se formula para remediar problemas específicos; de igual forma, Salazar (2019), opina que este tipo promueve el desarrollo de conocimiento científico como principal herramienta para la solución de los problemas.

El diseño fue no experimental, Pereyra (2020), considera que este diseño se basa en la observación sin manipulación deliberada de las variables de estudio; por lo que se analizó la forma en que se presentó el fenómeno de la calidad de la atención y cómo esta influyó en la satisfacción del usuario.

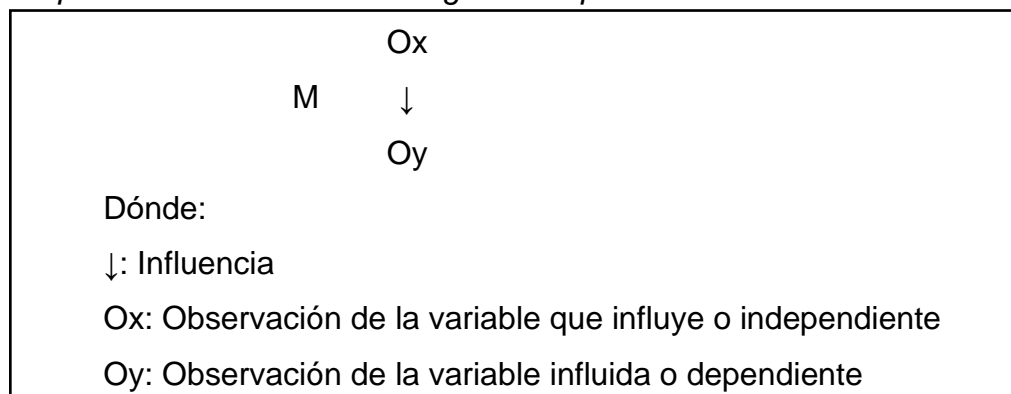
El enfoque fue cuantitativo, según Quezada (2021), este enfoque se basa en el análisis sistemático y procesamiento de la información mediante el uso de números, datos estadísticos y porcentajes.

El método fue el hipotético-deductivo debido a que, según Ayala (2011) se analizarán las variables desde el contexto general al específico o local, de modo que se pueda formular una hipótesis que debe ser comprobada.

El nivel fue explicativo, Zacarías y Supo (2020), consideran que este nivel consiste en el análisis de la influencia que la variable independiente tiene sobre la variable dependiente; de modo que se estudia el grado de influencia entre ambas variables.

#### Figura 1.

*Esquema del diseño de investigación explicativo*



Fuente: Hernández, y Mendoza. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables son entendidas por Casas (2017), como los elementos distinguibles ejes centrales de atención y los problemas o factores que son medidos en una investigación. La presente investigación cuenta con dos variables: calidad de atención y satisfacción del usuario.

#### **Variable independiente: Calidad de atención**

Definición conceptual: Según Parasuraman et al. (1996) la calidad de atención corresponde a la medida en que el cliente acepta los resultados obtenidos posterior a una intervención de salud; en este nivel se analiza el cumplimiento de las expectativas y especificaciones que tuvieron los pacientes antes de la atención (p. 32).

Definición operacional: Las dimensiones que surgen a partir del modelo de Parasuraman et al. (1988) son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Indicadores: Elementos tangibles son condición física de instalaciones y disposición de recursos; de fiabilidad es efectividad del servicio brindado; de capacidad de respuesta es habilidades individuales y habilidades en equipo; de seguridad son competencia y convicción; por último, de empatía es trato humano.

Escala de medición: 1: Muy malo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno y 5 Muy bueno.

#### **Variable dependiente: Satisfacción del usuario**

Definición conceptual: De acuerdo con Parasuraman et al. (1988), es la percepción de los clientes que tienen sobre un acto dado, donde se esperaban cumplir ciertos requisitos básicos y en medida que se cumplieran requisitos individuales del agrado del cliente se va aumentando este nivel. (p. 16)

Definición operacional: Las dimensiones de satisfacción del usuario, son las propuestas por la Teoría de la Confirmación de Expectativas de Howard y Sheth (1969), las cuales son: expectativa y rendimiento.

Indicadores: Los indicadores de expectativa son: tecnología de los equipos, equipamiento, señaléticas, apariencia de ambientes, accesibilidad y apariencia; de rendimiento: conocimiento técnico de los trabajadores, soluciones técnicas,

actitudes, predisposición, comportamiento, relaciones internas y contacto con el cliente.

Escala de medición: Ordinal: 1: Muy malo: 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno y 5 Muy bueno.

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

Hernández y Mendoza (2018), indican que la población es el conjunto de personas que reúnen las características generales para formar parte de la investigación. Por tal motivo, se considera a la población según el promedio trimestral de atención de pacientes correspondiente a los meses de julio (1.678), agosto (1.542) y septiembre (1436), proporcionado por el departamento de estadística de un Centro de Salud Tipo C de Guayaquil, la población corresponde a 4.656 personas adultas.

Criterios de inclusión: Según Grove y Gray (2019, pág. 230), sugieren que este criterio comprende las personas que reúnen las características específicas limitantes para definir la muestra de estudio. Por lo que son personas adultas en el rango de edad superior a 19 años que asistan a consulta externa de un Centro de Salud Tipo C de Guayaquil.

Criterios de exclusión: Personas que se encuentren fuera del rango de edad (19 años o menos), o que realicen sus consultas médicas en otras unidades operativas.

En lo que respecta a la muestra, según Ventura (2017), es una sección significativa de la población de estudio, que es estudiada con determinado nivel de confianza y margen de error en casos donde es difícil involucrar al total de la población por el elevado número que esta representa. De modo que se utiliza una fórmula finita (Anexo 06) con 95% de nivel de confianza y 5% de margen de error para determinar la muestra para este estudio de 355 usuarios.

El tipo de muestreo que se aplica es el probabilístico aleatorio simple, debido a que según Gaviria y Márquez (2019), esta se selecciona al azar, donde toda la población tuvo la misma oportunidad de participar.

La unidad de análisis fueron los usuarios adultos que asistan al Centro de Salud Tipo C de Guayaquil, según Rodríguez et al. (2021) la unidad de análisis

corresponde netamente al sujeto de estudio, en quien se mide el fenómeno expuesto.

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

#### **3.4.1. Técnicas**

La técnica utilizada fue una encuesta, previamente revisada por expertos para su validación, contó con escalas de tipo ordinal. Según Lerma (2022), esta permite obtener datos objetivos de acuerdo con limitantes de respuestas que son las escalas u opciones de respuestas, permitiendo analizar los resultados de modo numérico en base a la frecuencia.

#### **3.4.2. Instrumentos**

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, según Hernández y Mendoza (2018), es un documento que recoge datos de manera esquemática utilizada para enfoques cuantitativos.

##### **Ficha técnica de instrumento para medir la Calidad de atención**

Nombre: Modelo SERVQUAL

Autor: Adaptación de Modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)

Dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

Baremos: 22 - 51 Bajo, 52 - 80 Regular y 81 – 110 Alto.

Baremos por dimensión: En elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad el nivel bajo es de 4 a 9 puntos, regular de 10 a 15 y alto de 16 a 20; de fiabilidad y empatía el nivel es bajo de 5 a 11 puntos, regular de 12 a 18 y alto de 19 a 25.

##### **Ficha técnica de instrumento para medir la Satisfacción del usuario**

Nombre: Cuestionario para medir la Satisfacción del usuario de atención

Autor: Adaptación de la Teoría de la Confirmación de Expectativas de Howard y Sheth (1969)

Dimensiones: Expectativa y Rendimiento

Baremos: 17 – 40 Bajo, 41 – 63 Regular y 64 – 85 Alto.

Baremos por dimensiones: Para la dimensión expectativa, está el nivel bajo (8-18), regular (19-29) y alto (30 - 40); mientras que para la dimensión rendimiento, el nivel bajo (9-21), regular (22-33) y alto (34-45).

### 3.4.3 Validez y confiabilidad

El instrumento se validó mediante la revisión de criterio y contenido de 3 expertos en temas de Gerencia de la Salud, con niveles de Maestro o Doctor; según Galicia et al. (2017), la validez de la información se consigue por medio de expertos que analizan la claridad, coherencia, relevancia y suficiencia del contenido del instrumento.

**Tabla 1.**

*Validación de expertos*

Orden	Apellidos y Nombres	Grado	Pertinencia	Relevancia	Claridad
1	Rosales Morales Wilson Eleno	Maestro	Sí	Sí	Sí
2	Vera Mejía Carlos Fernando	Maestro	Sí	Sí	Sí
3	Moncayo Tigre Kevin Julio	Maestro	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia

En lo concerniente a la fiabilidad de la calidad de atención, se tomó las respuestas de 36 pacientes que llegaron a consulta externa a un Centro de Salud Tipo C del cantón Guayaquil, los participantes de la prueba piloto fueron el 10% de la muestra y estos ya no participaron en la medición de la muestra general. El coeficiente Alfa de Cronbach fue el usado para medir la fiabilidad.

Para el instrumento calidad de atención fue 0,853 y para el instrumento satisfacción del usuario fue 0,815; lo cual se puede visualizar en el Anexo 8. Según lo referido por Barrios y Cosculluela (2013), una buena fiabilidad que da consistencia a un instrumento es un puntaje entre 0.7 y 0.95, ya que pasado de 0.95 se puede considerar redundancia.

### **3.5. Procedimientos**

En primera instancia, se hicieron las gestiones para obtener la aprobación de la institución para aplicar el instrumento en el Centro de Salud Tipo C, la información se recogió personalmente, conforme los pacientes salgan de las citas médicas y hayan recibido la atención del médico, enfermería, odontología, obstetricia y por emergencia; una vez se encuentre a las personas necesarias, los datos fueron trasladados a Excel y se procesaron en el programa SPSS para medir la fiabilidad y obtener los demás resultados estadísticos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se analizan resultados de dos tipos: para los resultados descriptivos se analizaron mediante tablas de frecuencias que permitirán responder el objetivo general y los específicos; para analizar los resultados inferenciales, se utiliza la regresión logística ordinal debido a que se pretende determinar la influencia de la variable independiente calidad de atención sobre la variable dependiente satisfacción del usuario.

### **3.7. Aspectos éticos**

La Universidad César Vallejo (2021), en la resolución RCUN°0340-2021-UCV, dispuso la implementación del siguiente código de ética.

En primera instancia, se respetó la beneficencia, puesto que la medición de la influencia entre las variables proporciona una ventaja proporcional para la población en general y para los que asisten a una Unidad de Salud de Guayaquil.

Luego, se respetó la no maleficencia, ya que no se perjudicó de ninguna forma a la población objetivo, ni de manera indirecta a ninguna institución, al contrario, se pensó en buscar debilidades a fortalecer, para mejorar la calidad como un elemento importante de seguridad del paciente.

De igual forma, se respetó la autonomía, todos los pacientes decidieron sin presión si participar o no en el presente estudio.

Adicionalmente, se respetó la justicia, ya que no excepcionalidad o parcialidad para elegir la muestra de estudio, por lo que los resultados prometieron un buen nivel de fiabilidad respecto a la veracidad.



## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 4.**

*Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención*

	Calidad de atención	
	n	%
Bajo	199	62,4
Regular	99	31,0
Alto	21	6,6
Total	319	100,0

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos

En los valores de calidad de atención se reflejó que un mayor número de personas 62.4% consideraron bajas o malas la calidad de atención, seguido de un 31% que sugirieron que la calidad de atención fue regular y únicamente el restante 6.6% creyeron que la calidad era buena. Esto permitió interpretar que existió inconformidad por parte de los pacientes en torno a los servicios que se ofertan en un Centro de Salud tipo C de la ciudad de Guayaquil.

**Tabla 5.***Distribución de frecuencias de dimensiones de calidad de atención*

	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	251	78,7	199	62,4	193	60,5	179	56,1	164	51,4
Regular	67	21,0	100	31,3	102	32,0	111	34,8	103	32,3
Alto	1	0,3	20	6,3	24	7,5	29	9,1	52	16,3
Total	319	100,00	319	100,0	319	100,0	319	100,0	319	100,0

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos

En los usuarios que asistieron a una unidad de salud tipo C de la ciudad de Guayaquil; los elementos tangibles con 78.7% fue la dimensión más afectada de manera general. Esto permite reflexionar que existió inconformidad principalmente con la infraestructura, bienes y equipos de la unidad de salud, pues los elementos tangibles incluyen todo eso; no obstante, las puntuaciones obtenidas hacen notar claramente que desde la perspectiva de los pacientes la atención no fue la mejor, puesto que no se cuenta con otros elementos como medicamentos e insumos, lo que influyó notablemente en los puntajes bajos de las demás dimensiones

La distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad, mostró un mayor porcentaje de personas que calificaron como bajo a este elemento con el 62,4%, con un 31,3% en el baremo regular. A diferencia de elementos tangibles, esta dimensión mostró porcentajes de mejor calidad, la fiabilidad en un centro de salud tipo C de Guayaquil, desde la perspectiva del paciente, aún presenta grandes desafíos por solucionar, sobretodo en la eficiencia y efectividad que tienen para resolver las dolencias y malestares con las que suelen llegar los pacientes.

La distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta, mostró un mayor porcentaje de usuarios que calificaron como bajo a este elemento con el 60,5%, y regular 32%. Los usuarios suelen considerar inoportunos los horarios de atención que no se ajustan a las jornadas laborales, no obstante, resalta la voluntad de ayudar que tienen los profesionales de salud.

La distribución de frecuencias de la dimensión seguridad, mostró un mayor porcentaje de personas que calificaron como bajo con 56,1%, y regular 34,8%. Como se ha mencionado, las personas suelen proporcionar calificaciones bajas cuando los profesionales no pueden resolver las necesidades que precisan los

pacientes, por motivos ajenas a la competencia y profesionalismo; por tal motivo, situaciones como la confianza y seguridad se ven afectadas de manera general.

La distribución de frecuencias de la dimensión empatía, mostró un mayor porcentaje de personas que calificaron bajo 51,4% y regular 32,3%. Por diversos motivos, como la no satisfacción con respecto a la recepción de insumos y medicamentos, horarios de atención y preocupación por cuidar la salud de los pacientes, se ve afectada la dimensión empatía.

**Tabla 6.**

*Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario*

	Satisfacción del usuario	
	n	%
Bajo	23	7,5%
Regular	237	74%
Alto	59	18,5%
Total	319	100,0

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos

En la variable dependiente satisfacción del usuario, la mayoría (74%) se ubicaron en nivel regular de satisfacción, con puntuación alta (18.5%) y el 7.5% tuvieron puntajes que indicaron baja satisfacción. Esto demuestra que los usuarios consideraron una satisfacción regular de manera general, principalmente por la actitud del personal en tratar los cuadros clínicos de los enfermos y en la efectividad en que solucionan sus necesidades.

**Tabla 7.***Distribución de frecuencias de las dimensiones de satisfacción del usuario*

	Expectativa		Rendimiento	
	n	%	n	%
Bajo	28	8,8	23	7,2
Regular	201	63,0	203	63,6
Alto	90	28,2	93	29,2
Total	319	100,00	319	100,0

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos

En la percepción del usuario se identificó los elementos específicos que afectaron a la población que asistió a un centro de salud tipo C de Guayaquil, la dimensión más afectada de acuerdo con el baremo bajo fue expectativa con 8.8%; la mayor concentración de porcentaje se ubicó en la promedio regular donde la dimensión rendimiento tuvo un 63.6% de respuestas y expectativa tuvo un 63%.

De igual forma, el baremo que representó alta satisfacción tuvo una representación significativa, ya que el 29.2% de respuestas fue para la dimensión rendimiento y expectativa 28.2%. Aquí se puede añadir que la satisfacción es mejor puntuada que la calidad puesto que esta se acepta como el resultado de la atención esperada y la atención recibida, la cual, si bien no cumplió la expectativa en todos los participantes, no hubo mucho porcentaje en mala satisfacción.

## 4.2. Resultado inferenciales

En el Anexo 7 se expusieron datos de la prueba de normalidad de calidad de atención y satisfacción del usuario; el coeficiente utilizado fue Kolmogorov-Smirnov porque se analizó a 319 personas; cuando p valor es igual o menor que 0,05 los datos no tienen una distribución normal y cuando p valor es mayor que 0,05 los datos si se distribuyen de modo normal.

El resultado fue <,001 en calidad de atención y ,093 en satisfacción del usuario; los datos estudiados no tienen una distribución normal; se utilizó la regresión logística ordinal.

### Regresión logística ordinal (RLO)

De acuerdo con Lopez y Fachelli (2015), para realizar el análisis de una predicción respecto a cómo se comporta un grupo (dependiente) respecto a la interferencia o influencia de otro grupo (independiente), se precisa de la aplicación de una herramienta como la RLO, la cual compara una variable dependiente categórica o cualitativa con la influencia de una o más variables independientes, que pueden ser cualitativas o cuantitativas. La fórmula matemática que se utiliza para la regresión logística binaria es:

$$\Pr(y = 1) = \frac{1}{1 + e^{-(a+bx)}} = P$$
$$\Pr(y = 0) = 1 - \left( \frac{1}{1 + e^{-(a+bx)}} \right) = 1 - P$$

Aquí se puede analizar que el coeficiente a significa la ubicación de las líneas de los ejes en el gráfico, de modo que permite observar cómo los datos se orientan hacia la derecha o izquierda; por otra parte, el coeficiente b permite observar los valores máximos y mínimos, es decir, los picos o umbrales de la curva de distribución de los datos o puntos de inflexión que definirán directamente el puntaje de influencia, en otras palabras, es directamente la posibilidad de que la variable dependiente alcance el valor de 1 según la interacción de la variable dependiente.

De igual forma, Díaz (2017), sugirió que se tome los resultados del pseudo  $R^2$  de Cox y Snell para hallar el nivel en que las variables se encuentran relacionadas en consecuencia de la proporción de la varianza de la variable influida, la escala 1 representa el 100% de la varianza o el nivel de significancia en que se encuentra influida la variable dependiente; además, para realizar correcciones en

los datos para acercarse a la asociación 0 a 1 se toma en consideración el pseudo  $R^2$  de Nagelkerke.

### **Decisión estadística**

Para Dagnino (2014), la contrastación de hipótesis y la estimación son las principales herramientas que se precisan para obtener resultados inferenciales, en este caso se utiliza un nivel de significancia del 95% y un margen de error del 5%, de modo que si p valor de significancia es mayor que 0,05 se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ); mientras que para validar una influencia o asociación entre variables el p valor debe ser menor o igual que 0,05.

En cuanto al análisis inferencial de las variables y dimensiones, se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Nivel de significancia:  $\alpha = 5\%$ .
- Estadístico de prueba: Regresión Logística Ordinal (RLO).
- Regla de decisión: Si: p-valor es  $< 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula, y el contraste es significativo.

## Contrastación de hipótesis general

H1: La calidad de la atención influye en la satisfacción del usuario en un Centro de Salud Tipo C Guayaquil, Ecuador 2022.

H0: La calidad de la atención influye en la satisfacción del usuario en un Centro de Salud Tipo C Guayaquil, Ecuador 2022.

**Tabla 8.**

*Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la hipótesis general*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	356,278				Cox y Snell ,284 Nagelkerke ,284
Final	347,063	9,215	2	,010	McFadden ,046

Función de enlace: Logit.

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

La razón de verosimilitud muestra un chi-cuadrado de 9,215, de modo que se interpreta que la excelencia en la atención predice la probabilidad de ocurrencia en la percepción del cliente con un p valor = 0.010; <0.05, de modo que la H0 es rechazada y se concluye que la calidad de la atención influye en la satisfacción del usuario en un Centro de Salud Tipo C Guayaquil, Ecuador 2022.

De igual forma, se observan los coeficientes Pseudo R2 de Cox y Snell que fueron de 0,284, lo que refleja que la calidad de atención influyó en 28,4% de la variabilidad de la satisfacción del usuario, de igual forma, el Pseudo R2 de Nagelkerke es de 0,284, indica que la calidad de atención influyó en 28.4% de la satisfacción del usuario.

### Primera hipótesis específica

H1: Los elementos tangibles influyen en la satisfacción del usuario.

H0: Los elementos tangibles no influyen en la satisfacción del usuario.

**Tabla 9.**

*Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la primera hipótesis específica*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	318,274				Cox y Snell ,121 Nagelkerke ,121
Final	277,260	41,014	2	<,001	McFadden ,018

**Función de enlace: Logit.**

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

La razón de verosimilitud expone un chi-cuadrado de 41,014, esto reflejó que efectivamente existieron las razones para predecir el evento de la influencia dada en elementos tangibles sobre satisfacción del usuario con un p valor <0.001; <0.05, procediendo a rechazar la H0, los elementos tangibles influyeron en la satisfacción del usuario.

De igual forma, se observa el parámetro Pseudo R2 de Cox y Snell es 0,121, indicador que muestra que el modelo del estudio explica en 12,1% de la variabilidad de la satisfacción del usuario, mientras que el resultado de Pseudo R2 de Nagelkerke es de 0,121, indicador que también muestra que el modelo explicó el 12.1% de la variabilidad de la satisfacción del usuario.



## Segunda hipótesis específica

H1: La fiabilidad influye en la satisfacción del usuario.

H0: La fiabilidad no influye en la satisfacción del usuario.

**Tabla 10.**

*Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la segunda hipótesis específica*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	354,902				Cox y Snell ,108 Nagelkerke ,108
Final	354,902	5,350	2	,018	McFadden ,018

**Función de enlace: Logit.**

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

El chi-cuadrado fue de 5,350, por lo tanto, el nivel de probabilidad es alto en lo que respecta a la predicción del fenómeno de la satisfacción del usuario ante un cierto nivel de fiabilidad con un  $p = 0.018$ ;  $<0.05$ , procediendo a rechazar la H0, la fiabilidad influyó en la satisfacción del usuario.

De igual forma, se observa el parámetro Pseudo R2 de Cox y Snell es 0,108, indicador que muestra que el modelo del estudio explica en 10,8% de la variabilidad de la satisfacción del usuario, mientras que el resultado de Pseudo R2 de Nagelkerke es de 0,108, indicador que también muestra que el modelo explicó el 10.8% de la variabilidad de la satisfacción del usuario.

### Tercera hipótesis específica

H1: La capacidad de respuesta influye en la satisfacción del usuario.

H0: La capacidad de respuesta no influye en la satisfacción del usuario.

**Tabla 11.**

*Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la tercera hipótesis específica*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	355,214				Cox y Snell ,016 Nagelkerke ,016
Final	350,156	5,057	2	,080	McFadden ,002

Función de enlace: Logit.

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

El chi-cuadrado fue de 5,057, el modelo se ajusta limitadamente en lo concerniente a la predicción de posibilidad de ocurrencia de satisfacción del usuario ante un determinado nivel de capacidad de respuesta de la institución, con un  $p = 0.080$ ,  $> 0.05$ , procediendo a aceptar la H0, la capacidad de respuesta no influyó en la satisfacción del usuario. Además, se muestran los parámetros Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell de 0,016 y de Nagelkerke de 0,016, indicadores que muestran un modelo de la variabilidad.

### Cuarta hipótesis específica

H1: La seguridad influye en la satisfacción del usuario.

H0: La seguridad no influye en la satisfacción del usuario.

**Tabla 12.**

*Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la cuarta hipótesis específica*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	352,181				Cox y Snell ,160 Nagelkerke ,160
Final	347,153	10,423	2	,008	McFadden ,024

Función de enlace: Logit.

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

El chi-cuadrado fue de 10,423, la probabilidad de ocurrencia fue  $p = 0.008$ ;  $<0.05$ , procediendo a rechazar la H0, la seguridad influyó en la satisfacción del usuario.

De igual forma, se observa el parámetro Pseudo R2 de Cox y Snell es 0,160, la seguridad influye en 16,0% de la satisfacción del usuario, mientras que el resultado de Pseudo R2 de Nagelkerke es de 0,160, indicador que también muestra que el modelo explicó el 16.0% de la variabilidad de la seguridad en la satisfacción del usuario.

### Quinta hipótesis específica

H1: La empatía influye en la satisfacción del usuario.

H0: La empatía no influye en la satisfacción del usuario.

**Tabla 13.**

*Ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado de la quinta hipótesis específica*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	381,369				Cox y Snell ,162 Nagelkerke ,162
Final	378,413	29,956	2	,022	McFadden ,045

**Función de enlace: Logit.**

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

El chi-cuadrado fue de 29,956, la significancia fue  $p = 0.022$  que es  $< 0.05$ , procediendo a rechazar la H0, la empatía influyó en la satisfacción del usuario.

Así mismo, se muestra el parámetro Pseudo R2 de Cox y Snell es 0,162, la empatía influye en 16.2% de la satisfacción del usuario, el Pseudo R2 de Nagelkerke es de 0,162.

## V. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos, respecto al objetivo general, se logró determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en un Centro de Salud Tipo C Guayaquil, Ecuador 2022, en lo que concierne a la respuesta a la hipótesis general en la que se aceptó la hipótesis alterna que sugería que la calidad de la atención influye en la satisfacción del usuario en un Centro de Salud Tipo C Guayaquil, Ecuador 2022.

En el presente estudio se encontró una significancia de 0,010 y los Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell de 0,284 y de Nagelkerke de 0,284 lo que sugiere que el modelo explica el 28,4% de la variabilidad de la satisfacción del usuario, o en otras palabras el grado de influencia provocado por la variable calidad de atención. En comparación con lo hallado por Vera y Trujillo (2018), en un estudio en instituciones de salud pública del país mexicano, donde halló coeficientes Cox y Snell de 0,40 y Nagelkerke de 0,42; estos resultados expusieron que la calidad de atención influyó entre 40% a 42% en la satisfacción del usuario. Por lo que la diferencia entre ambos resultados fue parcialmente superior en el país del norte.

Mientras tanto, los resultados descriptivos de la variable calidad de atención fue en nivel bajo (62,4%), regular (31%) y alto (6,6%); así como de la variable satisfacción del usuario fue en nivel bajo (7,5%), regular (74%) y alto (18,5%). En comparación con el estudio de Olamuyiwa et al. (2021), los resultados divergen ya los autores obtuvieron una satisfacción buena y muy buena en el 75,5% de la muestra, la cual tuvo características similares a las de este estudio pues fue medido en unidades de salud del seguro social.

Asimismo, Febres y Mercado (2020) encontraron la satisfacción general de usuarios de 60,3% y coincidieron en que el sistema de salud de la región tiene un déficit general en los establecimientos de salud pública que impiden brindar una atención de calidad. En el caso del presente estudio, los porcentajes bajos de satisfacción tuvieron su causa en la falta de insumos, déficit de medicamentos, tiempos prolongados de espera y en otras condiciones como la infraestructura, aseo de las áreas, entre otros; esto en conjunto, tergiversó a que las personas tengan esa percepción sobre la calidad y satisfacción.

Además, Cayuela et al. (2019) en un estudio cuyas variables fueron similares al actual, ya que buscaron conocer el nivel de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en unidades del primer nivel de atención, el nivel de calidad de

atención fue regular (29,1%), buena (66,7%) y muy buena (4,2%), calificando de manera regular (50%) el trato recibido por los médicos, bueno (45,8%) el trato de las enfermeras y regular (50%) el trato del personal administrativo; los puntajes más altos de profesionalidad percibida fueron los del trato del personal de enfermería.

Adicionalmente, Suárez et al. (2018) obtuvieron una satisfacción buena de 93,1% en lo que respecta a la limpieza de los consultorios, así como el de 79,1% tuvieron buena satisfacción con los tiempos de espera; mientras que la atención general tuvo una satisfacción de 81,6%. En situación similar, Arbeláez y Mendoza (2017) encontró una insatisfacción por parte de los usuarios en condición merada (89%) y leve (11%); mientras que la variable asociada fue liderazgo de directores, la cual fue calificada como buena por el 44% de la muestra.

Estos dos últimos estudios reflejan la problemática que trasciende al sistema sanitario en los países de ingresos bajos y medianos, pues el financiamiento es bajo para cubrir las principales necesidades sanitarias de las poblaciones, pues se priorizan otras de igual o mayor importancia como la alimentación, la educación y los subsidios a otros recursos que dan oportunidades para sobrevivir a la sociedad en general.

Los profesionales de la salud tienen diferentes roles según su profesión, desde esa perspectiva, tanto el personal médico, de enfermería, obstetricia, odontología, radiología, laboratorio, etc., están en igualdad de oportunidades para lograr una comunicación efectiva con el paciente y de esta forma satisfacer sus necesidades de acuerdo con sus puestos de trabajo.

En ciertas unidades de salud del primer nivel de Ecuador se viven circunstancias precarias en la atención de salud pública, pues existe un déficit de insumos y medicamentos producto de la recesión económica que se vive desde hace varios años; por lo que los usuarios que asisten a las instituciones del Ministerio de Salud Pública y del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tienden a tener una percepción negativa de su atención, porque se ven obligados a comprar los insumos y medicamentos para poder completar la atención médica.

El modelo teórico de Parasuraman (1988) acerca del fenómeno de la calidad de atención y las dimensiones que permiten medir la forma en que una institución brinda los servicios a los clientes, estas deben cumplir con estándares específicos para que se asegure un apropiado nivel de atención.

El usuario tiene el papel protagonista en lo que respecta a la clasificación del nivel de calidad de un servicio de salud, pues es el individuo en quien se aplica la atención, el conocimiento, el tratamiento, el procedimiento, etc.; por lo que en esta investigación se resalta su importancia para calificar lo que desde su perspectiva se encuentra alterado, de modo que, en lo que sea en medida posible se pueda intervenir con medidas efectivas, para lograr una elevada satisfacción.

Se sabe con claridad que los pacientes que dan buena referencia son menos de los que dan mala referencia, pero son detalles que no pasan por la responsabilidad directa tanto de los administrativos como los operadores; más bien considero que la atención para obtener mejores resultados de calidad de atención y satisfacción desde la perspectiva de los usuarios debe centrarse en el aspecto funcional del proceso de atención de servicios, como es la efectividad con la que se cumplen las atenciones, reducir el tiempo de espera y atender a los pacientes con respeto y amabilidad.

Según el Modelo de la Imagen de Grönroos, la parte estructural o en esencia la parte física de la empresa o institución que brinda un servicio es relevante al momento del juzgamiento del usuario atendido; de modo que los problemas que se manifestaron principalmente en esta dimensión son la responsable de los malos puntajes obtenidos en ambas variables.

Al haber dificultades con las dimensiones de calidad de atención que hace referencia principalmente a la infraestructura, limpieza e integridad del personal de salud, se entiende que la intervención para mejorar ese aspecto es responsabilidad de la parte administrativa del Centro de Salud tipo C y a nivel individual de cada trabajador.

Además, es importante la gestión que realizan los administradores de las unidades de salud para conseguir la cantidad de medicamentos e insumos necesarios que cubran la demanda actual de pacientes, ya que esta situación es una de las que más influencia tiene en la perspectiva negativa de los usuarios en calificar la calidad de atención y la satisfacción como mala o deficiente.

Con respecto al primer objetivo específico, se logró identificar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario en el contraste de la primera hipótesis específica, se aceptó la hipótesis alterna que sugería que los elementos tangibles influyen en la satisfacción del usuario, se encontró una

significancia de  $<0,001$  y los Pseudo R2 de Cox y Snell de 0,121 y de Nagelkerke de 0,121 lo que sugiere que el modelo explica el 12,1% de la variabilidad de la dimensión de la satisfacción del usuario, o en otras palabras el grado de influencia provocado por la dimensión elementos tangibles.

Mientras tanto, los resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles fue en nivel bajo (78,7%), regular (21%) y alto (0,3%). En comparación con el estudio de Fariño et al. (2018), encontraron que la evaluación realizada por los usuarios a la infraestructura física y equipamiento del lugar fue muy buena según el 77% de los encuestados, mientras que el 81% de los participantes sintieron satisfacción durante la atención prestada por el personal de salud que labora en centros de atención primaria, por último, el 80% reía que el número de camas eran las apropiadas para cubrir las demandas.

Lo que refleja este último estudio es que a medida que se analiza factor por factor se va comprendiendo cuáles son los más afectados y por qué los porcentajes salen o regulares o bajos en la satisfacción; lo mismo ocurre en el presente estudio en el que la dimensión elementos tangibles fue una de las dimensiones con mayor porcentaje de mala satisfacción.

En otro estudio Vite et al. (2018), encontró que el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a las instalaciones físicas de un establecimiento de salud fue de 3,83 sobre 5 puntos en un cantón de Ecuador, mientras que en otro cantón aledaño fue de 3,62 sobre 5. Mientras tanto, Briones (2018) encontró que, desde la percepción de los usuarios, que el 40% consideraba que los profesionales vestían inadecuadamente y el 43% se quejaron de que los baños de la institución de salud estaban en malas condiciones de higiene.

Los elementos tangibles, según el modelo de Parasuraman (1988) incluyen la disponibilidad de los equipos e insumos para la atención a las personas, así como las instalaciones físicas de la institución que brinda los servicios y la apariencia de los empleados. Es claro que la escasa disposición de medicamentos e insumos influye claramente en que los usuarios hayan puntuado como mala esta dimensión, pues les afecta económicamente y en la percepción de la atención que les deja la institución de salud.

Con respecto al segundo objetivo específico, se logró estimar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario en el contraste de la segunda hipótesis específica, se aceptó la hipótesis alterna que sugería que la fiabilidad influye en la



satisfacción del usuario, se encontró una significancia de 0,018 y los Pseudo R2 de Cox y Snell de 0,108 y de Nagelkerke de 0,108 lo que sugiere que el modelo explica el 10,8% de la variabilidad de la satisfacción de los usuarios, o en otras palabras el grado de influencia provocado por la dimensión fiabilidad.

Mientras tanto, los resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad fue en nivel bajo (62,4%), regular (31,3%) y alto (6,3%). En comparación con el estudio de Suárez et al. (2019), que obtuvo un porcentaje de satisfacción en la dimensión fiabilidad en el nivel: mala (25%), regular (30%) y buena (45%), estando afectado principalmente el tiempo de espera, la eficacia en la resolución de los problemas de los usuarios y la confianza que transmite el personal de salud.

En este contexto, Briones (2018) encontró que 80% de los pacientes manifestaron no recibieron atención en los primeros 20 minutos de espera. Por otra parte, Balón (2022) halló los niveles de satisfacción según el tiempo de espera en unidades del primer de atención de salud, los usuarios que estuvieron nada satisfechos representaron (28%), poca satisfacción (38%), neutral (19%), muy satisfechos (10%) y totalmente satisfechos (5%).

Como se evidencia, esta problemática es muy común en los establecimientos de salud del primer nivel de atención, sumado a factores que pueden exaltar el problema, como es el aspecto rural de la localidad, la falta de internet que tiene el centro de salud, la poca señal para los teléfonos celulares, en general conforman la problemática de la baja fiabilidad en el Centro de Salud San Marcos.

Con respecto al tercer objetivo específico, se logró estimar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario en el contraste de la cuarta hipótesis específica, se aceptó la hipótesis nula que sugería que la capacidad de respuesta no influye en la satisfacción del usuario, se encontró una significancia de 0,080 y los Pseudo R2 de Cox y Snell de 0,016 y de Nagelkerke de 0,016.

Mientras tanto, los resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta fue en nivel bajo (60,5%), regular (32%) y alto (7,5%). En comparación con el estudio de Suárez et al. (2019), que encontraron los niveles de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta, malo (24%), regular (31%) y bueno (45%).

Por lo que se pudo evidenciar que el nivel malo fue notablemente mayor en el presente estudio, esto debido a condiciones como la rapidez con la que se brinda el servicio de salud, la predisposición de los profesionales de salud en brindar la

atención con prontitud y con los horarios de atención que, en ocasiones por problemas políticos o sociales, se suelen reducir o incluso llegar a limitar la atención específicamente solo por emergencia.

Con respecto al cuarto objetivo específico, se logró medir la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario en el contraste de la cuarta hipótesis específica, se aceptó la hipótesis alterna que sugería que la seguridad influye en la satisfacción del usuario, se encontró una significancia de 0,008 y los Pseudo R2 de Cox y Snell de 0,160 y de Nagelkerke de 0,160 lo que sugiere que el modelo explica el 16% de la variabilidad de la satisfacción del usuario, o en otras palabras el grado de influencia provocado por la dimensión seguridad. Mientras tanto, los resultados descriptivos de la dimensión seguridad fue en nivel bajo (56,1%), regular (34,8%) y alto (9,1%).

La seguridad es una dimensión que suele ser asociada a la forma en cómo los trabajadores del área de salud hacen sentir a los pacientes respecto a la atención brindada, involucrando aspectos como el respeto, la amabilidad, cortesía; así como la efectividad con la que cumplen lo que necesita un paciente; no obstante en casos puntuales se hace realmente difícil para los profesionales cumplir con las expectativas y necesidades, dado que, por ejemplo, en casos donde un paciente precisa de un tipo determinado de insulina, pero el establecimiento cuenta con únicamente un frasco para atender la elevada demanda de pacientes con diabetes mellitus tipo I, se hace imposible ayudarle en la medida que requiere o espera el paciente.

Con respecto al quinto objetivo específico, se logró evaluar la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario en el contraste de la quinta hipótesis específica, se aceptó la hipótesis alterna que sugería que la empatía influye en la satisfacción del usuario, se encontró una significancia de 0,022 y los Pseudo R2 de Cox y Snell de 0,162 y de Nagelkerke de 0,162 lo que sugiere que el modelo explica el 16,2% de la variabilidad de la satisfacción del usuario, o en otras palabras el grado de influencia provocado por la dimensión empatía. Mientras tanto, los resultados descriptivos de la dimensión empatía fue en nivel bajo (51,4%), regular (32,3%) y alto (16,3%).

La metodología que se utilizó en el presente estudio tuvo la ventaja de ser un estudio de corte transversal, cuantitativo y no experimental, por lo que los datos

se recogieron en un único lapso, situación que facilitó el rápido avance del proyecto de investigación y la obtención de la información que permitió exponer la problemática de la baja calidad de atención y baja satisfacción generalizada de los usuarios que asisten a un Centro de Salud tipo C.

De este modo, se facilita a la institución a hacer una retroalimentación crítica del proceso de atención, una vez encontradas las principales dimensiones afectadas para su intervención efectiva.

Las desventaja de la metodología utilizada consiste en que no se pudo intervenir con la finalidad de explorar una intervención efectiva específica que resuelva la problemática con los recursos que cuenta la misma institución, ya que es difícil que el financiamiento necesario principalmente para las modificaciones en la infraestructura llegue por medio de la Dirección Distrital, porque el presupuesto en estas instituciones es limitado.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Con una significancia de 0,010, se comprobó que la calidad de atención influye en la satisfacción del usuario; los niveles de calidad de atención fueron bajo (62,4%), regular (31%) y alto (6,6%) y de satisfacción del usuario fue en nivel regular (74%), alto (18,5%) y bajo (7,5%).
- Segunda** : Con una significancia  $<0,001$ , se comprobó que elementos tangibles influyen en la satisfacción del usuario, los niveles de satisfacción respecto a elementos tangibles fueron bajo (78,7%), regular (21%) y alto (0,3%).
- Tercera** : Con una significancia 0,018, se comprobó que la fiabilidad influye en la satisfacción del usuario, los niveles de satisfacción respecto a la fiabilidad fueron bajo (62,4%), regular (31,3%) y alto (6,3%).
- Cuarta** : Con una significancia 0,080, se comprobó que la capacidad de respuesta no influye en la satisfacción del usuario, los niveles de satisfacción respecto a la fiabilidad fueron bajo (60,5%), regular (32%) y alto (7,5%).
- Quinta** : Con una significancia 0,008, se comprobó que la seguridad influye en la satisfacción del usuario, los niveles de satisfacción respecto a la seguridad fueron bajo (56,1%), regular (34,8%) y alto (9,1%).
- Sexta** : Con una significancia 0,022, se comprobó que la empatía influye en la satisfacción del usuario, los niveles de satisfacción respecto a la empatía fueron bajo (51,4%), regular (32,3%) y alto (16,3%).

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : A los directivos de un Centro de Salud Tipo C de Guayaquil, fomentar la resolución de las principales debilidades de la calidad de los servicios para mejorar la experiencia de atención de los pacientes que asisten a la unidad de salud.
- Segunda** : A los directivos de un Centro de Salud Tipo C de Guayaquil, gestionar la mejora del confort en las áreas del centro de salud tipo C, coordinar con instituciones que puedan patrocinar o cubrir en algo los recursos necesarios para la renovación de la infraestructura afectada.
- Tercera** : A los trabajadores de un Centro de Salud Tipo C de Guayaquil, interesarse sinceramente por la atención de los pacientes.
- Cuarta** : A los trabajadores de un Centro de Salud Tipo C de Guayaquil, informar a los usuarios permanentemente sobre los horarios de atención, con voluntad de ayudar y mostrando interés a los usuarios.
- Quinta** : A los trabajadores de un Centro de Salud Tipo C de Guayaquil, dar seguridad a los usuarios por medio de la satisfacción de sus necesidades por más básicas que sean.
- Sexta** : A los trabajadores de un Centro de Salud Tipo C de Guayaquil, motivarse en la atención a los pacientes, para que tengan una percepción buena de la calidad humana que se brinda en la atención.

## REFERENCIAS

- Acosta, Álvarez, Chable, y Gómez. (2021). Measurement of response capacity in restaurants using the ServQual method. *Digital Publisher*. 6(6), pp. 253-263. DOI: [doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.879](https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.879)
- Andía, M. (2016). *Calidad de atención en salud y su influencia en la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2016* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20377>
- Arbeláez-Rodríguez, G., & Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anuales de la Facultad de Medicina*, 78(2), 154-160. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. Editorial Tutor Formación.
- Arruda, & Bosi, M. (2017). User's satisfaction of primary health care: a qualitative study in the Northeast of Brazil/Satisfacao de usuarios da atencao primaria a saude: um estudo qualitativo no Nordeste do Brasil/Satisfaccion de los usuarios de la atencion primaria: estudio cualitativo en el Nordeste del Brasil. *Interface (Botucatu, Brazil)*, 21(61), 321–. <https://doi.org/10.1590/1807-57622015.0479>
- Ayala, F. (2011). *La evolución de un evolucionista*. (Latorre, y Moyá, Edits.) Editorial Universitat de València.
- Ayuso, y De Andrés. (2018). *Gestión de la Calidad de Cuidados en Enfermería. Seguridad del Paciente*. Editorial Díaz de Santos.
- Balón, D. (2022). *Análisis de la incidencia de la calidad de los servicios de salud en el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud "Francisco de Orellana" de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Sistema de Posgrado. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/17966/1/T-UCSG-POS-MGSS-332.pdf>
- Barragán, Pedraza, y Rincón. (2013). Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja, 2011. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*, 31(2), 187-193. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v31n2/v31n2a04.pdf>

- Barrios, y Cosculluela. (2013). *Fiabilidad*. UOC. Psicometría.
- Bernal, T. E. (2008). Metodología de la investigación.
- Briones, O. (2018). *Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Sistema de Posgrado. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/10880/1/T-UCSG-POS-MGSS-135.pdf>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-161.pdf>
- Cabello Morales, E. (2021). Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o cliente? *Revista médica herediana*, 12(3), 96-99.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Monteverde, L., Guerrero, M., Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. In Uide. [https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodología para la investigación holística.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodología%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf)
- Carrera, Valenzuela, y Gómez. (2021). The reliability in the quality of a product or service of a company. *Digital Publisher*, 6(6-1), pp. 219-232. DOI: [doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886](https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886)
- Carrizo, y Alfaro. (2018). Quality assurance method in a software development methodology: a practice approach. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 26(1). <https://doi.org/10.4067/S0718-33052018000100114>
- Casas, J. (2017). *Guía para la realización de un estudio ambiental: El caso de la cuenca del río Adra* (Vol. 11). Editorial Universidad Almería.
- Cayuela, Pastor & Conesa. (2019). *Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un Área de Salud de la Región de Murcia*. *Enfermería Global*. 18(54), DOI: [10.6018/eglobal.18.2.344761](https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.344761)
- Chang, C. (2017). Evolution of the health system of Equator, good practices and challenges in its construction in the last decade 2005-2014. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(4). <https://doi.org/10.15381/anales.v78i4.14270>

- Chicaiza Sánchez, O. L., Bastidas Picoita, M. C., Llano Ushiña, A. E., Moreno Sánchez, P. E., & Hernández Aráuz, M. A. (2018). Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 37(1), 116-120. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002018000100012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002018000100012)
- CONCYTEC. (2020). *Guía Práctica para la Formulación y Ejecución de Proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D)*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). Consultado el 16 de septiembre de 2022. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Córdova, Tapara, y Gallardo. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(5). <https://doi.org/10.33588/fem.245.1150>
- Cortés, M. E., Mur, N., Iglesias, M., y Cortés, M. (2020). Some considerations for the calculation of the sample size in Medical Sciences research. *Revista MediSur*, 18(5). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2020000500937](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000500937)
- Dalton, M., Watts, M., Hoyle, D. (2007). *Relaciones humanas*. Cengage Learning. <http://www.ebooks7-24.com/?il=1186>
- Del Carmen, J. (2019). Guidelines and strategies to improve the quality of care in health services. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Del Pino, y Medina. (2018). Perceptions and expectations of the user regarding the quality of service in a Hospital. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672018000200102&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200102&lng=en&nrm=iso)
- Díaz, y Salazar. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Revista Podium*(39). <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>



- Esquivel, Carreño, y Chaparro. (2021). Role of Novice Family Caregivers of Dependent Adults: A Scoping Review. *Revista Cuidarte*, 12(2). <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1368>
- Fariño, J. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*. DOI: 10.31790/inspilip.v2i2.47.g52
- Febres & Mercado. (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), DOI: 10.25176/rfmh.v20i3.3123
- Fondahn, y Fer, D. (2017). *Lippincott Manual Series*. Lippincott Williams & Wilkins Editorial.
- Gadea, Morquecho, Pérez, y Morales. (2021). *Adaptation of questionnaire SERVQUAL for the evaluation in the educative service in the class of pshiscal culture and health in Mexico*. *Revista Cuadernos de Psicología del Deporte*. 18(3).
- Galicia, Balderrama, y Edel. (2017). Content validity by experts judgment: Proposal for a virtual tool. *Revista Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 9(2). <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- Garzón, y Ariza. (2018). *Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud*. Universidad de Santander - UDES. Especialización en Gerencia de la Calidad y Auditoría en Servicios de Salud.
- Gaviria, y Márquez. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*. Editorial Bonaventuriano.
- Granda, J. (2018). *Definición de estándares para la evaluación de diseños de Centros de Salud de 8 horas del Ministerio de Salud Pública en la ciudad de Quito*. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6117/1/T2625-MAE-Granda-Definicion.pdf>
- Griffin, R., Gully, S., Phillips, J. (2017). *Comportamiento organizacional: administración de personas y Organizaciones*. Cengage Learning. <http://www.ebooks7-24.com/?il=3730>

- Grönroos. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Grove, S., y Gray, J. (2019). *Investigación en enfermería: Desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia* (7 ed.). Editorial Elsevier Health Sciences.
- Guadalupe, Suárez, Guerrero, y Yancha. (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; 2018. *Revista Herramientas Tecnológicas*, 3(3).  
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Guanais, Regalia, Perez, Anaya, Oretha, Moreno, . . . Tejerina. (2018). *Desde el paciente: Experiencias de la atención primaria de salud en América Latina y el Caribe*. Editorial Inter-American Development Bank.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. In Mc Graw Hill (Vol. 1, Issue Mexico).  
[https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/2156547/mod\\_resource/content/1/Metodologia-Investigacion-Las-Rutas-Hernandez-Mendoza-Ed2018.pdf](https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/2156547/mod_resource/content/1/Metodologia-Investigacion-Las-Rutas-Hernandez-Mendoza-Ed2018.pdf)
- Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6th ed. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.; 2014. Disponible en:  
<https://is.gd/iREcBj>.
- Hernández, L. L., León, Miranda, y Hernández, L. C. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4).  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- Hernández, Rojas, Prado, y Bendezu. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (M. R. Martinez, Ed.) Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA, S.A. DE C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, y Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

- Herrero. (2019). La Farmacología del Cuidado: una aproximación deductiva cuidadosológica desde el paradigma de la salud y el modelo de Avedis Donabedian. *Ene*, 13(4).  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2019000400007&lng=en&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000400007&lng=en&tlng=en)
- Howard, John A. y J. N. Sheth (1969). "The Theory of Buyer Behavior". New York: John Wiley Sons.
- Jáuregui, K., Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos*. Pearson Educación. <http://www.ebooks7-24.com/?il=10382>
- Khamisa, N., Peltzer, K., Ilic, D. y Oldenburg, B. (2017). Efecto del estrés personal y laboral sobre el agotamiento, la satisfacción laboral y la salud general de las enfermeras de hospitales en Sudáfrica. *health sa gesondheid* , 22 , 252-258.
- Laurentino, I. (2020). Igualdad, equidad y justicia en la salud a la luz de la biética. *Revista bioética*, 28(2). <https://doi.org/10.1590/1983-80422020282384>
- Lerma, H. (2022). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Ecoe Ediciones.
- López, Castañón, Sifuentes, Flores, Helmes, Vaillard, y Lucero. (2018). *Adaptación y validación de un instrumento con la metodología SERVQUAL en clínicas de docencia y servicios estomatológicos*. *Revista odontológica mexicana*. 22(2).
- Majad, M. (2016). Modelo teórico curricular para la transformación del talento humano en la universidad compleja. *Revista Desarrollo, Economía Y Sociedad*, 6(1), 137-154.  
<https://www.jdc.edu.co/revistas/index.php/deyso/article/view/62>
- Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. IC Editorial.
- Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Cengage Learning.  
<http://www.ebooks7-24.com/?il=6401>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021). The quality of services and customer satisfaction, digital marketing strategies. Case study of the tourist farm rancho los emilio's. Alausí. *Rev. Dominio de las ciencias*, 7(4). DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

- Ministerio de Salud Pública. (2020). *Ministra de Salud inauguró el Centro de Salud Tipo C El Recreo 2 en Durán*. Consultado el 21 de septiembre de 2022. <https://www.salud.gob.ec/ministra-de-salud-inauguro-el-centro-de-salud-tipo-c-el-recreo-2-en-duran/>
- Molina, A. (2019). *Funcionamiento y gobernanza del Sistema Nacional de Salud del Ecuador*. Revista ÍCONOS de Ciencias Sociales. 63, DOI: 10.17141/iconos.63.2019.3070
- Morales, y García. (2019). Perceived service quality in the Bogotá public health system. *Revista de Salud Pública*, 21(1). <https://doi.org/10.15446/rsap.V21n1.83138>
- Numpaque, Buitrago, y Pardo. (2019). Quality of care in the outpatient surgery service from the user 's perspective. *Revista de la Facultad de Medicina* , 67(2), 235-239. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>
- Ñaupas, H., Palacios J., Romero, H., Valdivia, M. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>
- Oblitas, Bayo, Vldez, y Bobarín. (2019). Analysis of the level of satisfaction of users of public (taxis) transport in the city of Sucre. *Revista Investigación y Negocios*, 12(20). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372019000200012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200012)
- Olamuyiwa, T. E., & Adeniji, F. O. (2021). Patient's Satisfaction With Quality of Care at a National Health Insurance Clinic at a Tertiary Center, South-South Nigeria. *Journal of Patient Experience*, 8, 2374373520981471–2374373520981471. <https://doi.org/10.1177/2374373520981471>
- Olarte, M. (2018). Salud y enfermedad, dos construcciones culturales. *Revista Biosalud*, 17(1), 67-79. <https://doi.org/10.17151/biosa.2018.17.1.7>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Consultado el 20 de octubre de 2022. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Calidad de la atención*. Consultado el 18 de septiembre de 2022. [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- OMS. (11 de Agosto de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Mundial de la Salud OMS. (s.f). *Sistemas de Gestión de la garantía de la calidad. Consejo Ejecutivo, 2007*. Consultado el 16 de septiembre de 2022. [http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/EB120/b120\\_38add1-sp.pdf](http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB120/b120_38add1-sp.pdf).
- Organización Panamericana de la Salud. (2019, 18 de julio). Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. Consultado el 18 de septiembre de 2022.  
[https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=49721-cd57-12-s-estrategia-pda-calidad-atencion&category\\_slug=cd57-es&Itemid=270&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=49721-cd57-12-s-estrategia-pda-calidad-atencion&category_slug=cd57-es&Itemid=270&lang=es)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.  
[https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality?enrichId=rgreq-0fafd2e379c242ffda155bb53aa932a4-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzlyNTA4MzgwMjtBUzoxNDY4MTY0OTQ0NzczMTJAM](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality?enrichId=rgreq-0fafd2e379c242ffda155bb53aa932a4-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzlyNTA4MzgwMjtBUzoxNDY4MTY0OTQ0NzczMTJAM)
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Editorial Klik.
- Pérez, Orlandoni, Ramoni, y Valbuena. (2018). Perceptive analysis of the quality in health services' delivery with a Six-Sigma approach. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2). <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>
- Puchi, Paravic, y Salazar. (2018). Indicators of the Quality of Health Care in Home Hospitalization: An Integrative Review. *Revista Aquichan*, 18(2). <https://doi.org/10.5294/aqui.2018.18.2.6>

- Quezada, N. (2021). *Metodología de la Investigación*. Editorial Marcombo.
- Ramírez, y Calles. (2021). *Manual de metodología de la investigación en negocios internacionales*. Ecoe Ediciones.
- Ramos Farroñán, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
- Real, Azuaga, Bordón, Colman, Delgado, Fernández, . . . Zárata. (2021). Satisfaction of users of family health units in Paraguay in 2020: a multicenter study. *Revista del Nacional (Itauguá)*, 13(1), 64-75. <https://doi.org/10.18004/rdn2021.jun.01.064.075>
- Rodríguez, C., Breña, J., y Esenarro, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Editorial 3Ciencias.
- Roque, Guerra, y Torres. (2018). Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 17(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2018000200016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2018000200016)
- Salazar, W. (2019). Causas que están limitando el desarrollo de la investigación científica aplicada en las carreras administrativas y contables en la universidad ecuatoriana. *IJNE. International Journal of New Education*(4). <https://doi.org/10.24310/IJNE2.2.2019.7448>
- Santolalla, P. M. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *UCV-SCIENTIA*, 8(2), 119-123.
- Saraiva, y Salmazo. (2022). Calidad de la atención a la salud de las personas mayores en la atención primaria: una revisión integradora. *Revista Enfermería Global*, 21(65). <https://doi.org/10.6018/eglobal.444591>
- Suárez, Rodríguez & Martínez. (2018). *Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016*. *Revista Médica Electrónica*. 40(4), Obtenido de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000400008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008)

- Suárez, Robles, Serrano, Armijo, & Anchundia. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2).  
<http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/286/267>
- Universidad César Vallejo. (2021). *Código de Ética en Investigación*. Universidad César Vallejo. RCUN°0340-2021-UCV.  
<https://es.scribd.com/document/572314900/CODIGO-DE-ETICA-RCUN°0340-2021-UCV-1>
- Ventura, J. (2017). Population or sample? A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014)
- Vera, y Trujillo. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Revista Contaduría y administración*. 63(2).  
<https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Vera, M. (2020). Calidad de atención del laboratorio clínico percibida por usuarios externos del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020. Tesis para optar el grado de Maestro de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Vite, H., Palomeque, I., & Romero, W. (2018). Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en Centros de Salud del IESS: Caso Santa Rosa y Pasaje. *Revista de Investigación Talentos*, 5(2), 68-78.
- Zacarías, y Supo. (2020). *Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales*. Editorial Amazon Digital Services LLC - KDP Print US.
- Zeithaml, V., y Berry, L. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. DOI: 10.2307/1251929





Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente: Satisfacción del usuario					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario?</li> <li>¿Cuál es la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario?</li> <li>¿Cuál es la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario?</li> <li>¿Cuál es la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario?</li> <li>¿Cuál es la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario.</li> <li>Estimar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario.</li> <li>Establecer la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario.</li> <li>Medir la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario.</li> <li>Evaluar la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los elementos tangibles influyen en la satisfacción del usuario.</li> <li>La fiabilidad influye en la satisfacción del usuario.</li> <li>La capacidad de respuesta influye en la satisfacción del usuario.</li> <li>La seguridad influye en la satisfacción del usuario.</li> <li>La empatía influye en la satisfacción del usuario.</li> </ul>	Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tecnología de los equipos</li> <li>Equipamiento</li> <li>Señaléticas</li> <li>Apariencia de ambientes</li> <li>Accesibilidad</li> <li>Apariencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La tecnología de los equipos informáticos es óptima para la atención médica?</li> <li>¿El Centro de Salud Tipo C cuenta con el equipamiento e insumos disponibles para su atención?</li> <li>¿La señalización en el Centro de Salud Tipo C (carteles, letreros, flechas) es adecuada para orientar a los usuarios?</li> <li>¿Los consultorios de atención y áreas de espera son acogedores?</li> <li>¿El Centro de Salud Tipo C se encuentra en un lugar de fácil acceso?</li> <li>¿La consulta se realiza en el horario programado?</li> <li>¿Las citas se encontraron disponibles y la obtuvo con facilidad?</li> <li>¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?</li> </ul>	1 Muy baja 2 Baja 3 Regular 4 Alta 5 Muy alta	17-40 41-63 64-85	Bajo Regular Alto
			Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento técnico de los trabajadores</li> <li>Soluciones técnicas</li> <li>Actitudes</li> <li>Predisposición</li> <li>Comportamiento</li> <li>Relaciones internas</li> <li>Contacto con el cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El personal de salud responde a todas las dudas con conocimiento técnico?</li> <li>¿La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada del paciente?</li> <li>¿La apariencia física del personal es la apropiada?</li> <li>¿El personal le informó, orientó y explicó de forma clara y apropiada los pasos o trámites para la atención en los diferentes consultorios del hospital?</li> <li>¿El personal le explicó a usted o familiares los procedimientos que realizaron con palabras fáciles de entender?</li> <li>¿El Centro de Salud Tipo C cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios?</li> <li>¿El personal fue cortés en todo el proceso de atención médica?</li> <li>¿Considera que el personal conoce sus funciones a realizar?</li> <li>¿Le brindaron la atención de manera rápida?</li> </ul>			
<b>Diseño de investigación</b>		<b>Población y muestra</b>		<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Método de análisis de datos</b>		
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Aplicada <b>Método:</b> Hipotético - deductivo <b>Diseño:</b> No experimental		<b>Población:</b> Población según el promedio trimestral de atención de pacientes correspondiente a los meses de julio (1.678), agosto (1.542) y septiembre (1436), proporcionado por el departamento de estadística de un Centro de Salud Tipo C de Guayaquil, corresponde a 4.656 personas adultas. <b>Muestra:</b> 355 <b>Tipo de muestreo:</b> Probabilístico aleatorio simple		<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario		<b>Descriptiva:</b> Se presentarán las tablas de frecuencias en el que se medirá el nivel de cada variable <b>Inferencial:</b> Regresión logística ordinal		

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UN CENTRO DE SALUD TIPO C GUAYAQUIL, ECUADOR 2022						
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1.  Calidad de atención	Juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores que es lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer y sus percepciones sobre los resultados del servicio vendido (Parasuraman et al., 1996, p. 32).	Las dimensiones que surgen a partir del modelo de Parasuraman et al. (1988) son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	1 Condición física de instalaciones 2 Disposición de recursos	¿La apariencia del equipamiento del Centro de Salud es moderna? ¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas? ¿El personal del Centro de Salud proporciona una apariencia ordenada y profesional? ¿Los materiales e insumos asociados al servicio están los adecuados?	Ordinal: 1: Muy malo; 2: Malo; 3: Regular; 4: Bueno y 5 Muy bueno.
			Fiabilidad	3 Efectividad del servicio brindado	¿El personal del Centro de Salud Tipo C proporciona el servicio como promete? ¿Cuándo se presenta una dificultad, el personal del Centro de Salud tiene un sincero interés en resolverlo? ¿El personal del Centro de Salud desempeña sus funciones de manera correcta en la primera vez? ¿El personal del Centro de Salud cumple con la atención de todas las citas médicas? ¿El Centro de Salud notifica si hay posibles errores que comprometan su atención?	
			Capacidad de respuesta	4 Habilidades individuales 5 Habilidades en equipo	¿El personal del Centro de Salud mantiene informados a los pacientes sobre los horarios de atención? ¿El personal del Centro de Salud realiza una pronta atención a los pacientes? ¿El personal del Centro de Salud tiene voluntad de ayudar a los pacientes? ¿El personal del Centro de Salud tiene disponibilidad para responder a las consultas de los pacientes?	
			Seguridad	6 Competencia 7 Convicción	¿El comportamiento del personal del Centro de Salud le inspira confianza? ¿Durante la atención médica, el personal de salud del Centro de Salud hace que se sienta seguro? ¿El personal del Centro de Salud trata a los pacientes siempre con cortesía? ¿El personal del Centro de Salud tiene los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los pacientes?	
			Empatía	8 Trato humano	¿El personal del Centro de Salud brinda una atención individualizada? ¿El personal del Centro de Salud trata a los pacientes de manera afectiva? ¿El personal del Centro de Salud se preocupa por cuidar la salud de los pacientes? ¿El personal del Centro de Salud entiende las necesidades de los pacientes? ¿El Centro de Salud tiene un conveniente horario de atención?	

Variable 2. Satisfacción de usuarios	La satisfacción es la reacción emocional que sigue a una experiencia de des - confirmación que actúa en el nivel de actitud base y es específica del consumo. La satisfacción está relacionada con una transacción específica". (Parasuraman et al., 1988, p. 16)	Las dimensiones que circunscriben a la satisfacción del usuario son expectativa y rendimiento	Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnología de los equipos</li> <li>• Equipamiento</li> <li>• Señaléticas</li> <li>• Apariencia de ambientes</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Apariencia</li> </ul>	<p>¿La tecnología de los equipos informáticos es óptima para la atención médica?</p> <p>¿El Centro de Salud Tipo C cuenta con el equipamiento e insumos disponibles para su atención?</p> <p>¿La señalización en el Centro de Salud Tipo C (carteles, letreros, flechas) es adecuada para orientar a los usuarios?</p> <p>¿Los consultorios de atención y áreas de espera son acogedores?</p> <p>¿El Centro de Salud Tipo C se encuentra en un lugar de fácil acceso?</p> <p>¿La consulta se realiza en el horario programado?</p> <p>¿Las citas se encontraron disponibles y la obtuvo con facilidad?</p> <p>¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?</p>	Ordinal: 1: Muy malo; 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno y 5 Muy bueno.
			Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento técnico de los trabajadores</li> <li>• Soluciones técnicas</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Predisposición</li> <li>• Comportamiento</li> <li>• Relaciones internas</li> <li>• Contacto con el cliente</li> </ul>	<p>¿El personal de salud responde a todas las dudas con conocimiento técnico?</p> <p>¿La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada del paciente?</p> <p>¿La apariencia física del personal es la apropiada?</p> <p>¿El personal le informó, orientó y explicó de forma clara y apropiada los pasos o trámites para la atención en los diferentes consultorios del hospital?</p> <p>¿El personal le explicó a usted o familiares los procedimientos que realizaron con palabras fáciles de entender?</p> <p>¿El Centro de Salud Tipo C cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios?</p> <p>¿El personal fue cortés en todo el proceso de atención médica?</p> <p>¿Considera que el personal conoce sus funciones a realizar?</p> <p>¿Le brindaron la atención de manera rápida?</p>	

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 3. Instrumento

#### ENCUESTA DIRIGIDA A PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DE GUAYAQUIL

**TEMA:** INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UN CENTRO DE SALUD TIPO C GUAYAQUIL, ECUADOR 2022

**OBJETIVO:** DETERMINAR LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UN CENTRO DE SALUD TIPO C GUAYAQUIL, ECUADOR 2022.

#### INSTRUCCIONES:

¡Saludos! Santa Cruz Córdova Elizabeth, actualmente curso el programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. A continuación, se plantean ítems que permitirán conocer la influencia de la calidad de la atención en la satisfacción del usuario que asiste a esta unidad de salud. No existen preguntas buenas ni malas. Es importante que responda todas las preguntas sin dejar casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, no será accesible a terceras personas, por lo que se garantiza el anonimato en el estudio.

Coloque un visto (✓) según como considere que representa su realidad, teniendo en cuenta la siguiente escala:

ESCALA DE MEDICIÓN			
Muy malo	1		
Malo	2		
Regular	3		
Bueno	4		
Muy bueno	5		

N°	CALIDAD DE ATENCIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>						
1	¿La apariencia del equipamiento del Centro de Salud Tipo C es moderna?					
2	¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?					
3	¿El personal del Centro de Salud Tipo C proporciona tiene apariencia ordenada y profesional?					
4	¿Los materiales e insumos asociados al servicio están son los adecuados?					
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>						
5	¿El personal del Centro de Salud Tipo C proporciona el servicio como promete?					
6	¿Cuándo se presenta una dificultad, el personal del Centro de Salud Tipo C tiene un sincero interés en resolverlo?					
7	¿El personal del Centro de Salud Tipo C desempeña sus funciones de manera correcta en la primera vez?					
8	¿El personal del Centro de Salud Tipo C cumple con la atención de todas las citas médicas?					
9	¿El Centro de Salud Tipo C notifica si hay posibles errores que comprometan su atención?					
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>						
10	¿El personal del Centro de Salud Tipo C mantiene informados a los pacientes sobre los horarios de atención?					
11	¿El personal del Centro de Salud Tipo C realiza una pronta atención a los pacientes?					
12	¿El personal del Centro de Salud Tipo C tiene voluntad de ayudar a los pacientes?					
13	¿El personal del Centro de Salud Tipo C tiene disponibilidad para responder a las consultas de los pacientes?					

Dimensión: Seguridad					
14	¿El comportamiento del personal del Centro de Salud Tipo C le inspira confianza?				
15	¿Durante la atención médica, el personal de salud del Centro de Salud Tipo C hace que se sienta seguro?				
16	¿El personal del Centro de Salud Tipo C trata a los pacientes siempre con cortesía?				
17	¿El personal del Centro de Salud Tipo C tiene los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los pacientes?				
Dimensión: Empatía					
18	¿El personal del Centro de Salud Tipo C brinda una atención individualizada?				
19	¿El personal del Centro de Salud Tipo C trata a los pacientes de manera afectiva?				
20	¿El personal del Centro de Salud Tipo C se preocupa por cuidar la salud de los pacientes?				
21	¿El personal del Centro de Salud Tipo C entiende las necesidades de los pacientes?				
22	¿El Centro de Salud Tipo C tiene un conveniente horario de atención?				

Coloque un visto (✓) según como considere que representa su realidad, teniendo en cuenta la siguiente escala:

ESCALA DE MEDICIÓN	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Expectativa						
1	¿La tecnología de los equipos informáticos es óptima para la atención médica?					
2	¿El Centro de Salud Tipo C cuenta con el equipamiento e insumos disponibles para su atención?					
3	¿La señalización en el Centro de Salud Tipo C (carteles, letreros, flechas) es adecuada para orientar a los usuarios?					
4	¿Los consultorios de atención y áreas de espera son acogedores?					
5	¿El Centro de Salud Tipo C se encuentra en un lugar de fácil acceso?					
6	¿La consulta se realiza en el horario programado?					
7	¿Las citas se encontraron disponibles y la obtuvo con facilidad?					
8	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
Dimensión Rendimiento						
9	¿El personal de salud responde a todas las dudas con conocimiento técnico?					
10	¿La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada del paciente?					
11	¿La apariencia física del personal es la apropiada?					
12	¿El personal le informó, orientó y explicó de forma clara y apropiada los pasos o trámites para la atención en los diferentes consultorios del hospital?					
13	¿El personal le explicó a usted o familiares los procedimientos que realizaron con palabras fáciles de entender?					

<b>14</b>	¿El Centro de Salud Tipo C cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios?					
<b>15</b>	¿El personal fue cortés en todo el proceso de atención médica?					
<b>16</b>	¿Considera que el personal conoce sus funciones a realizar?					
<b>17</b>	¿Le brindaron la atención de manera rápida?					

## Anexo 4. Validez del instrumento

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Wilson Eleno Rosales Morales, Mgtr. Esp.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022 - 02, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

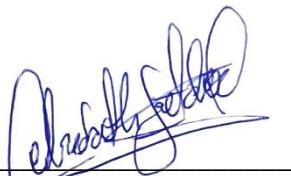
El título nombre del proyecto de investigación es: Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario de un centro de salud tipo C Guayaquil, Ecuador 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



Firma

Santa Cruz Córdova Elizabeth

0925199747

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	¿La apariencia del equipamiento del Centro de Salud Tipo C es moderna?	X		X		X		
2	¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?	X		X		X		
3	¿El personal del Centro de Salud Tipo C proporciona tiene apariencia ordenada y profesional?	X		X		X		
4	¿Los materiales e insumos asociados al servicio están son los adecuados?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>								
5	¿El personal del Centro de Salud Tipo C proporciona el servicio como promete?	X		X		X		
6	¿Cuándo se presenta una dificultad, el personal del Centro de Salud Tipo C tiene un sincero interés en resolverlo?	X		X		X		
7	¿El personal del Centro de Salud Tipo C desempeña sus funciones de manera correcta en la primera vez?	X		X		X		
8	¿El personal del Centro de Salud Tipo C cumple con la atención de todas las citas médicas?	X		X		X		
9	¿El Centro de Salud Tipo C notifica si hay posibles errores que comprometan su atención?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
10	¿El personal del Centro de Salud Tipo C mantiene informados a los pacientes sobre los horarios de atención?	X		X		X		
11	¿El personal del Centro de Salud Tipo C realiza una pronta atención a los pacientes?	X		X		X		
12	¿El personal del Centro de Salud Tipo C tiene voluntad de ayudar a los pacientes?	X		X		X		
13	¿El personal del Centro de Salud Tipo C tiene disponibilidad para responder a las consultas de los pacientes?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>								
14	¿El comportamiento del personal del Centro de Salud Tipo C le inspira confianza?	X		X		X		
15	¿Durante la atención médica, el personal de salud del Centro de Salud Tipo C hace que se sienta seguro?	X		X		X		
16	¿El personal del Centro de Salud Tipo C trata a los pacientes siempre con cortesía?	X		X		X		
17	¿El personal del Centro de Salud Tipo C tiene los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los pacientes?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>								
18	¿El personal del Centro de Salud Tipo C brinda una atención individualizada?	X		X		X		



19	¿El personal del Centro de Salud Tipo C trata a los pacientes de manera afectiva?	X		X		X	
20	¿El personal del Centro de Salud Tipo C se preocupa por cuidar la salud de los pacientes?	X		X		X	
21	¿El personal del Centro de Salud Tipo C entiende las necesidades de los pacientes?	X		X		X	
22	¿El Centro de Salud Tipo C tiene un conveniente horario de atención?	X		X		X	

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVA</b>								
1	¿La tecnología de los equipos informáticos es óptima para la atención médica?	X		X		X		
2	¿El Centro de Salud Tipo C cuenta con el equipamiento e insumos disponibles para su atención?	X		X		X		
3	¿La señalización en el Centro de Salud Tipo C (carteles, letreros, flechas) es adecuada para orientar a los usuarios?	X		X		X		
4	¿Los consultorios de atención y áreas de espera son acogedores?	X		X		X		
5	¿El Centro de Salud Tipo C se encuentra en un lugar de fácil acceso?	X		X		X		
6	¿La consulta se realiza en el horario programado?	X		X		X		
7	¿Las citas se encontraron disponibles y la obtuvo con facilidad?	X		X		X		
8	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: RENDIMIENTO</b>								
9	¿El personal de salud responde a todas las dudas con conocimiento técnico?	X		X		X		
10	¿La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada del paciente?	X		X		X		
11	¿La apariencia física del personal es la apropiada?	X		X		X		
12	¿El personal le informó, orientó y explicó de forma clara y apropiada los pasos o trámites para la atención en los diferentes consultorios del hospital?	X		X		X		
13	¿El personal le explicó a usted o familiares los procedimientos que realizaron con palabras fáciles de entender?	X		X		X		
14	¿El Centro de Salud Tipo C cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios?	X		X		X		
15	¿El personal fue cortés en todo el proceso de atención médica?	X		X		X		
16	¿Considera que el personal conoce sus funciones a realizar?	X		X		X		
17	¿Le brindaron la atención de manera rápida?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Wilson Eleno Rosales Morales, Mgtr. Esp.      DNI: 0913760419**

**Especialidad del validador: Magister en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**08 de octubre del 2022**



Firmado electrónicamente por:  
**WILSON ELENO  
ROSALES MORALES**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Registro de Senescyt de experto Rosales Morales Wilson Eleno

### Información Personal

Identificación: 0913760419

Imprimir Información

Nombres: ROSALES MORALES WILSON ELENO

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DIPLOMA SUPERIOR EN DESARROLLO LOCAL Y SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-07-657878	2007-02-05	
ESPECIALISTA EN GERENCIA Y PLANIFICACION ESTRATEGICA DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-06-655852	2006-12-11	
MAGISTER EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-08-675511	2008-05-21	

### Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DOCTOR EN MEDICINA Y CIRUGIA	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1008-02-111526	2002-06-18	

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Vera Mejía Carlos Fernando, MSc. Esp.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022 - 02, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

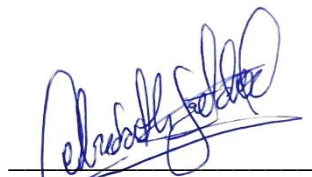
El título nombre del proyecto de investigación es: Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario de un centro de salud tipo C Guayaquil, Ecuador 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



Firma

Santa Cruz Córdova Elizabeth  
0925199747

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	¿La apariencia del equipamiento del Centro de Salud Tipo C es moderna?	X		X		X		
2	¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?	X		X		X		
3	¿El personal del Centro de Salud Tipo C proporciona tiene apariencia ordenada y profesional?	X		X		X		
4	¿Los materiales e insumos asociados al servicio están son los adecuados?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿El personal del Centro de Salud Tipo C proporciona el servicio como promete?	X		X		X		
6	¿Cuándo se presenta una dificultad, el personal del Centro de Salud Tipo C tiene un sincero interés en resolverlo?	X		X		X		
7	¿El personal del Centro de Salud Tipo C desempeña sus funciones de manera correcta en la primera vez?	X		X		X		
8	¿El personal del Centro de Salud Tipo C cumple con la atención de todas las citas médicas?	X		X		X		
9	¿El Centro de Salud Tipo C notifica si hay posibles errores que comprometan su atención?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿El personal del Centro de Salud Tipo C mantiene informados a los pacientes sobre los horarios de atención?	X		X		X		
11	¿El personal del Centro de Salud Tipo C realiza una pronta atención a los pacientes?	X		X		X		
12	¿El personal del Centro de Salud Tipo C tiene voluntad de ayudar a los pacientes?	X		X		X		
13	¿El personal del Centro de Salud Tipo C tiene disponibilidad para responder a las consultas de los pacientes?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	¿El comportamiento del personal del Centro de Salud Tipo C le inspira confianza?	X		X		X		
15	¿Durante la atención médica, el personal de salud del Centro de Salud Tipo C hace que se sienta seguro?	X		X		X		
16	¿El personal del Centro de Salud Tipo C trata a los pacientes siempre con cortesía?	X		X		X		
17	¿El personal del Centro de Salud Tipo C tiene los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los pacientes?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

18	¿El personal del Centro de Salud Tipo C brinda una atención individualizada?	X		X		X	
19	¿El personal del Centro de Salud Tipo C trata a los pacientes de manera afectiva?	X		X		X	
20	¿El personal del Centro de Salud Tipo C se preocupa por cuidar la salud de los pacientes?	X		X		X	
21	¿El personal del Centro de Salud Tipo C entiende las necesidades de los pacientes?	X		X		X	
22	¿El Centro de Salud Tipo C tiene un conveniente horario de atención?	X		X		X	

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVA</b>								
1	¿La tecnología de los equipos informáticos es óptima para la atención médica?	X		X		X		
2	¿El Centro de Salud Tipo C cuenta con el equipamiento e insumos disponibles para su atención?	X		X		X		
3	¿La señalización en el Centro de Salud Tipo C (carteles, letreros, flechas) es adecuada para orientar a los usuarios?	X		X		X		
4	¿Los consultorios de atención y áreas de espera son acogedores?	X		X		X		
5	¿El Centro de Salud Tipo C se encuentra en un lugar de fácil acceso?	X		X		X		
6	¿La consulta se realiza en el horario programado?	X		X		X		
7	¿Las citas se encontraron disponibles y la obtuvo con facilidad?	X		X		X		
8	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: RENDIMIENTO</b>								
9	¿El personal de salud responde a todas las dudas con conocimiento técnico?	X		X		X		
10	¿La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada del paciente?	X		X		X		
11	¿La apariencia física del personal es la apropiada?	X		X		X		
12	¿El personal le informó, orientó y explicó de forma clara y apropiada los pasos o trámites para la atención en los diferentes consultorios del hospital?	X		X		X		
13	¿El personal le explicó a usted o familiares los procedimientos que realizaron con palabras fáciles de entender?	X		X		X		
14	¿El Centro de Salud Tipo C cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios?	X		X		X		
15	¿El personal fue cortés en todo el proceso de atención médica?	X		X		X		
16	¿Considera que el personal conoce sus funciones a realizar?	X		X		X		
17	¿Le brindaron la atención de manera rápida?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Vera Mejía Carlos Fernando, MSc. Esp.**      **DNI: 0920730983**

**Especialidad del validador: Magister en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**08 de octubre del 2022**



Firmado  
por

CARLOS  
FERNANDO  
VERA MEJIA

EC

**Firma del Experto Informante.**

## Registro de Senescyt de experto Vera Mejía Carlos Fernando

### Información Personal

Identificación: 0920730983

Nombres: VERA MEJIA CARLOS FERNANDO

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Imprimir Información

### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN GERENCIA DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-2017-1842385	2017-05-23	
ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	Nacional		1028-2019-2055744	2019-03-14	

### Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUENCA	Nacional		1029-10-979795	2010-03-03	



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Moncayo Tigre Kevin Julio, MSc.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022 - 02, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

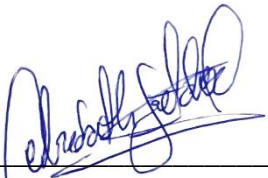
El título nombre del proyecto de investigación es: Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario de un centro de salud tipo C Guayaquil, Ecuador 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



Firma

Santa Cruz Córdova Elizabeth

0925199747

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	¿La apariencia del equipamiento del Centro de Salud Tipo C es moderna?	X		X		X		
2	¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?	X		X		X		
3	¿El personal del Centro de Salud Tipo C proporciona tiene apariencia ordenada y profesional?	X		X		X		
4	¿Los materiales e insumos asociados al servicio están son los adecuados?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿El personal del Centro de Salud Tipo C proporciona el servicio como promete?	X		X		X		
6	¿Cuándo se presenta una dificultad, el personal del Centro de Salud Tipo C tiene un sincero interés en resolverlo?	X		X		X		
7	¿El personal del Centro de Salud Tipo C desempeña sus funciones de manera correcta en la primera vez?	X		X		X		
8	¿El personal del Centro de Salud Tipo C cumple con la atención de todas las citas médicas?	X		X		X		
9	¿El Centro de Salud Tipo C notifica si hay posibles errores que comprometan su atención?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿El personal del Centro de Salud Tipo C mantiene informados a los pacientes sobre los horarios de atención?	X		X		X		
11	¿El personal del Centro de Salud Tipo C realiza una pronta atención a los pacientes?	X		X		X		
12	¿El personal del Centro de Salud Tipo C tiene voluntad de ayudar a los pacientes?	X		X		X		
13	¿El personal del Centro de Salud Tipo C tiene disponibilidad para responder a las consultas de los pacientes?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	¿El comportamiento del personal del Centro de Salud Tipo C le inspira confianza?	X		X		X		
15	¿Durante la atención médica, el personal de salud del Centro de Salud Tipo C hace que se sienta seguro?	X		X		X		
16	¿El personal del Centro de Salud Tipo C trata a los pacientes siempre con cortesía?	X		X		X		
17	¿El personal del Centro de Salud Tipo C tiene los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los pacientes?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

18	¿El personal del Centro de Salud Tipo C brinda una atención individualizada?	X		X		X	
19	¿El personal del Centro de Salud Tipo C trata a los pacientes de manera afectiva?	X		X		X	
20	¿El personal del Centro de Salud Tipo C se preocupa por cuidar la salud de los pacientes?	X		X		X	
21	¿El personal del Centro de Salud Tipo C entiende las necesidades de los pacientes?	X		X		X	
22	¿El Centro de Salud Tipo C tiene un conveniente horario de atención?	X		X		X	

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVA</b>								
1	¿La tecnología de los equipos informáticos es óptima para la atención médica?	X		X		X		
2	¿El Centro de Salud Tipo C cuenta con el equipamiento e insumos disponibles para su atención?	X		X		X		
3	¿La señalización en el Centro de Salud Tipo C (carteles, letreros, flechas) es adecuada para orientar a los usuarios?	X		X		X		
4	¿Los consultorios de atención y áreas de espera son acogedores?	X		X		X		
5	¿El Centro de Salud Tipo C se encuentra en un lugar de fácil acceso?	X		X		X		
6	¿La consulta se realiza en el horario programado?	X		X		X		
7	¿Las citas se encontraron disponibles y la obtuvo con facilidad?	X		X		X		
8	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: RENDIMIENTO</b>								
9	¿El personal de salud responde a todas las dudas con conocimiento técnico?	X		X		X		
10	¿La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada del paciente?	X		X		X		
11	¿La apariencia física del personal es la apropiada?	X		X		X		
12	¿El personal le informó, orientó y explicó de forma clara y apropiada los pasos o trámites para la atención en los diferentes consultorios del hospital?	X		X		X		
13	¿El personal le explicó a usted o familiares los procedimientos que realizaron con palabras fáciles de entender?	X		X		X		
14	¿El Centro de Salud Tipo C cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios?	X		X		X		
15	¿El personal fue cortés en todo el proceso de atención médica?	X		X		X		
16	¿Considera que el personal conoce sus funciones a realizar?	X		X		X		
17	¿Le brindaron la atención de manera rápida?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Moncayo Tigre Kevin Julio, MSc.      DNI: 0930162961**

**Especialidad del validador: Magister en Gerencia de los Servicios de la Salud**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

08 de octubre del 2022

Mgtr. Dr. Kevin Moncayo Igar  
Diplomado en Ecsonografía y  
Doppler en Medicina  
Reg. Senescyt. 1006-2019-2148149

Firma del Experto Informante.

## Registro de Senescyt de experto Moncayo Tigre Kevin Julio

### Información Personal

Identificación: 0930162961  
Nombres: MONCAYO TIGRE KEVIN JULIO  
Género: MASCULINO  
Nacionalidad: ECUADOR

Imprimir Información

### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	Extranjero		6043202434	2022-08-20	

### Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-2019-2148149	2019-12-26	

## Anexo 5. Matriz de datos

Matriz de datos variable independiente Calidad de atención

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN																												
NºP	D1: ELEMENTOS TANGIBLES					D2: FIABILIDAD					D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					D4: SEGURIDAD					D5: EMPATÍA					T.V.		
	1	2	3	4	T.D.	5	6	7	8	9	T.D.	10	11	12	13	T.D.	14	15	16	17	T.D.	18	19	20	21		22	T.D.
1	5	2	4	3	14	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	4	4	4	4	4	20	79
2	5	2	4	4	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	92
3	5	1	1	1	8	1	4	4	1	2	12	1	1	2	4	8	5	2	1	4	12	2	4	1	5	1	13	53
4	1	2	2	2	7	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	6	2	5	1	1	9	2	1	1	5	3	12	42
5	1	2	2	1	6	2	4	2	1	1	10	1	2	2	1	6	2	1	5	2	10	1	1	4	1	2	9	41
6	1	2	2	1	6	3	2	2	2	3	12	2	3	2	2	9	2	3	2	5	12	3	2	3	3	4	15	54
7	1	1	3	1	6	2	2	5	2	2	13	1	2	3	2	8	3	2	1	2	8	5	4	2	1	2	14	49
8	1	2	2	2	7	2	2	2	1	2	9	1	2	2	1	6	2	2	1	2	7	4	1	2	1	3	11	40
9	1	2	2	1	6	2	2	2	2	2	10	4	2	2	2	10	2	2	2	4	10	2	2	2	2	4	12	48
10	1	2	2	3	8	2	3	2	2	2	11	3	2	3	3	11	1	4	5	2	12	2	1	2	1	2	8	50
11	1	2	2	1	6	2	1	2	1	1	7	2	1	2	2	7	4	4	2	1	11	2	4	2	1	3	12	43
12	2	1	3	1	7	2	1	2	2	2	9	1	2	5	4	12	4	2	2	4	12	2	2	1	2	4	11	51
13	1	2	2	1	6	2	2	3	2	2	11	2	2	4	2	10	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	12	47
14	1	2	2	1	6	1	2	4	2	2	11	2	4	4	5	15	4	5	4	2	15	2	1	1	2	1	7	54
15	1	2	2	1	6	2	2	2	4	2	12	5	2	2	2	11	4	2	2	2	10	2	1	2	2	3	10	49
16	5	2	2	5	14	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	2	4	5	5	20	85
17	5	2	2	4	13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	4	24	100
18	2	1	3	1	7	2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	10	3	2	4	3	12	2	5	2	3	3	15	56
19	1	2	2	4	9	2	2	5	2	2	13	2	3	2	2	9	2	2	4	5	13	2	2	2	2	3	11	55
20	1	2	2	3	8	5	4	4	1	2	16	2	2	3	2	9	1	2	1	4	8	1	2	1	2	4	10	51
21	2	2	2	3	9	4	1	1	4	1	11	1	1	1	2	5	4	2	1	1	8	2	5	1	1	3	12	45
22	1	2	2	3	8	2	2	2	2	2	10	4	2	2	4	12	3	4	2	2	11	2	5	2	2	3	14	55
23	1	1	3	3	8	2	2	1	2	1	8	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	5	1	2	2	1	11	37
24	1	2	2	2	7	1	2	2	1	2	8	1	4	2	1	8	2	1	2	4	9	1	1	2	1	3	8	40
25	1	2	2	2	7	5	2	2	2	2	13	2	2	2	4	10	2	4	5	2	13	2	2	2	2	3	11	54
26	1	2	2	3	8	4	2	2	1	2	11	1	2	1	2	6	1	5	4	1	11	1	1	1	1	3	7	43
27	1	2	2	2	7	1	5	4	1	2	13	1	2	1	2	6	1	2	4	2	9	1	2	1	2	4	10	45
28	1	2	2	3	8	2	1	5	4	1	13	1	3	1	1	6	2	1	5	1	9	2	1	1	1	4	9	45
29	1	2	2	3	8	1	2	2	5	2	12	4	1	2	2	9	1	2	1	4	8	2	1	1	2	4	10	47
30	1	1	3	3	8	2	2	1	2	4	11	5	1	2	1	9	2	2	1	4	9	2	1	1	2	4	10	47
31	1	2	2	2	7	2	1	2	1	1	7	4	4	2	1	11	2	1	4	2	9	1	1	2	1	2	7	41
32	1	2	2	2	7	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18	75
33	5	2	2	3	12	2	2	3	2	2	11	1	2	5	4	12	4	4	1	2	11	2	3	2	4	4	15	61
34	1	2	2	3	8	2	2	2	1	2	9	1	2	2	5	10	2	2	1	2	7	2	1	2	1	4	10	44
35	1	1	3	3	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	4	2	2	10	2	2	2	2	2	10	46
36	1	2	2	2	7	2	3	2	2	2	11	3	2	3	3	11	1	3	1	2	7	2	1	2	1	4	10	46
37	2	2	2	3	9	2	1	2	1	1	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	2	1	2	1	4	10	39

38	2	2	2	3	9	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	5	1	2	2	1	6	2	2	1	2	4	11	40
39	1	2	2	3	8	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	45
40	1	1	3	3	8	1	2	1	2	2	8	3	2	2	1	8	2	2	1	2	7	2	1	1	2	4	10	41
41	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	42
42	5	2	2	3	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	4	12	50
43	5	2	2	3	12	4	3	4	2	3	16	4	2	2	3	11	2	2	2	3	9	3	2	3	3	3	14	62
44	5	1	3	3	12	2	3	2	4	3	14	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	2	3	2	3	3	13	60
45	5	3	2	1	11	2	2	2	2	2	10	2	2	5	2	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	50
46	1	2	2	2	7	2	2	1	1	2	8	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	7	35
47	1	2	2	3	8	2	1	1	2	1	7	1	1	1	2	5	1	3	1	1	6	2	1	1	1	3	8	34
48	5	1	3	3	12	3	2	3	2	2	12	2	4	2	2	10	3	5	2	2	12	2	2	2	2	2	10	56
49	1	2	2	2	7	2	2	4	2	1	11	1	1	4	1	7	1	2	1	3	7	1	1	2	2	3	9	41
50	1	2	2	2	7	1	3	2	1	2	9	1	1	2	4	8	2	1	2	1	6	1	1	2	1	4	9	39
51	5	2	2	3	12	3	2	2	2	2	11	2	5	2	2	11	4	4	4	2	14	2	2	2	2	3	11	59
52	1	2	2	3	8	1	2	2	1	2	8	1	4	1	2	8	1	4	2	1	8	1	1	1	1	1	5	37
53	1	1	3	3	8	1	2	2	1	2	8	3	2	1	2	8	1	2	2	2	7	5	2	1	2	1	11	42
54	1	2	2	2	7	2	1	2	2	1	8	1	2	1	1	5	2	1	3	4	10	2	1	1	1	4	9	39
55	1	2	2	3	8	1	2	2	5	2	12	1	1	2	2	6	1	2	1	1	5	3	1	1	2	1	8	39
56	1	2	2	3	8	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	6	2	2	1	1	6	2	1	1	2	3	9	37
57	1	1	3	3	8	2	3	2	1	1	9	1	2	2	4	9	2	1	1	2	6	1	1	2	1	2	7	39
58	1	3	2	1	7	4	2	2	2	3	13	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	3	2	3	3	4	15	53
59	1	2	2	2	7	2	2	3	2	2	11	1	2	3	2	8	3	2	1	2	8	2	3	2	1	3	11	45
60	1	1	3	1	6	2	2	2	1	2	9	1	3	2	1	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	1	7	36
61	1	3	2	1	7	4	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	4	2	10	2	2	2	2	4	12	49
62	1	1	2	1	5	3	3	2	3	2	13	3	2	3	3	11	3	3	1	2	9	2	1	2	1	4	10	48
63	1	2	1	3	7	2	1	3	1	1	8	2	1	2	2	7	2	1	2	4	9	2	1	2	1	3	9	40
64	1	2	3	3	9	2	1	4	2	2	11	1	2	3	1	7	1	2	2	1	6	4	2	1	2	5	14	47
65	1	2	2	3	8	2	2	2	4	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	4	4	14	50
66	1	2	2	3	8	1	2	1	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	1	2	7	2	1	1	2	1	7	37
67	5	1	3	3	12	2	2	2	2	2	10	4	3	2	2	11	2	2	2	4	10	2	1	2	5	3	13	56
68	1	1	3	3	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	4	2	10	2	2	2	2	2	10	46
69	5	2	2	2	11	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	19	5	4	5	3	17	4	5	5	5	5	24	94
70	5	5	2	3	15	2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	5	3	2	3	3	16	64
71	1	1	2	3	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	4	12	45
72	1	1	3	3	8	2	2	1	1	2	8	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	7	36
73	1	1	2	1	5	2	1	1	2	1	7	1	1	1	2	5	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1	6	28
74	3	1	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	3	11	45
75	1	1	3	1	6	2	2	1	2	1	8	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	1	1	3	2	1	8	32
76	1	1	2	1	5	3	2	2	1	2	10	1	1	2	1	5	2	1	3	1	7	1	3	2	1	1	8	35
77	1	1	2	1	5	4	2	2	2	3	13	2	2	2	2	8	4	2	2	3	11	2	2	2	2	3	11	48
78	1	1	1	3	6	1	2	2	1	2	8	4	3	1	2	10	3	3	2	3	11	3	1	1	1	1	7	42
79	1	1	2	2	6	3	2	2	1	2	10	1	2	4	2	9	1	3	4	2	10	4	3	1	2	4	14	49
80	2	1	2	3	8	2	3	2	2	1	10	1	4	1	1	7	3	1	2	1	7	4	1	3	1	1	10	42
81	1	2	2	3	8	1	2	4	1	2	10	1	3	3	3	10	1	3	1	1	6	2	3	1	2	3	11	45

82	1	1	3	3	8	2	2	3	2	1	10	2	3	3	1	9	2	2	3	1	8	2	4	1	2	1	10	45
83	1	2	2	2	7	2	1	2	4	3	12	1	2	2	1	6	2	1	1	4	8	3	1	4	1	3	12	45
84	5	2	2	3	12	3	2	2	2	3	12	2	3	2	2	9	2	3	2	3	10	3	2	3	4	2	14	57
85	5	2	2	3	12	4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	4	23	96
86	1	1	3	3	8	2	3	2	1	2	10	1	2	2	1	6	2	2	1	2	7	4	1	2	1	3	11	42
87	1	5	2	1	9	2	2	3	4	2	13	2	2	2	4	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	3	12	52
88	1	1	2	2	6	2	3	2	2	2	11	3	2	4	3	12	1	3	4	2	10	2	1	2	1	2	8	47
89	1	1	3	1	6	2	1	4	3	4	14	2	4	2	2	10	2	1	2	1	6	2	1	5	1	5	14	50
90	1	1	2	1	5	2	1	3	2	2	10	1	2	1	1	5	5	2	2	3	12	2	2	5	2	1	12	44
91	1	1	2	1	5	2	2	4	2	2	12	3	4	2	2	11	5	2	4	2	13	5	2	2	2	4	15	56
92	1	1	1	1	4	1	2	1	3	4	11	4	2	2	1	9	4	3	1	2	10	2	1	1	4	3	11	45
93	1	2	2	2	7	3	2	2	2	2	11	2	3	3	4	12	3	2	2	5	12	2	5	2	2	2	13	55
94	1	2	2	3	8	4	3	3	2	3	15	4	2	2	4	12	2	2	2	2	8	5	2	4	2	3	16	59
95	4	2	2	3	11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	100
96	4	1	3	3	11	4	3	2	2	3	14	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	3	3	2	3	3	14	60
97	4	2	2	2	10	3	3	2	4	2	14	2	2	4	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	4	12	54
98	2	2	2	2	8	5	2	1	1	2	11	2	2	1	2	7	3	4	1	2	10	1	2	1	2	1	7	43
99	2	5	2	3	12	2	1	1	2	1	7	1	1	1	2	5	4	2	1	1	8	2	1	1	1	4	9	41
100	2	5	2	3	12	5	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	2	2	4	2	10	2	2	2	2	3	11	54
101	2	1	3	3	9	2	2	1	2	1	8	1	1	2	3	7	1	2	1	4	8	1	1	2	2	1	7	39
102	2	5	2	2	11	1	2	2	1	2	8	1	1	2	1	5	4	1	2	4	11	4	1	2	1	2	10	45
103	5	5	2	3	15	2	3	2	2	2	11	2	4	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	4	2	2	12	57
104	1	1	2	2	6	1	2	2	1	2	8	1	2	1	2	6	1	2	2	1	6	1	1	1	4	4	11	37
105	2	5	2	3	12	1	4	2	3	2	12	5	2	1	2	10	1	2	4	2	9	4	2	4	2	1	13	56
106	1	5	2	3	11	2	1	2	2	1	8	1	2	1	1	5	2	1	4	3	10	2	1	1	1	2	7	41
107	1	5	3	3	12	4	2	2	4	2	14	1	1	2	2	6	1	2	1	1	5	4	1	5	2	1	13	50
108	1	2	2	2	7	2	2	4	2	4	14	2	1	2	1	6	2	4	1	1	8	2	5	1	2	4	14	49
109	2	2	2	3	9	2	1	2	1	1	7	4	2	2	1	9	3	1	1	2	7	4	5	2	1	2	14	46
110	2	2	2	3	9	3	2	2	2	3	12	2	3	4	2	11	2	3	3	2	10	3	2	3	5	2	15	57
111	1	5	2	3	11	2	2	3	2	2	11	1	3	3	2	9	3	4	4	2	13	2	3	2	1	2	10	54
112	1	5	3	3	12	2	2	2	1	2	9	1	2	2	1	6	4	2	4	4	14	2	1	2	1	2	8	49
113	1	5	2	2	10	3	2	2	2	2	11	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	3	2	2	2	3	12	53
114	1	5	2	2	10	2	3	2	2	2	11	3	4	3	3	13	1	3	1	2	7	4	1	2	1	2	10	51
115	2	5	2	3	12	2	1	3	1	1	8	2	4	2	2	10	2	1	2	1	6	4	3	2	1	2	12	48
116	1	1	2	2	6	2	1	2	2	3	10	1	2	1	1	5	1	2	2	1	6	2	2	1	2	1	8	35
117	2	2	2	3	9	1	4	4	1	2	12	1	1	2	4	8	5	2	1	4	12	2	4	1	5	1	13	54
118	1	1	2	3	7	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	6	2	5	1	1	9	2	1	1	5	3	12	42
119	1	1	3	3	8	2	4	2	1	1	10	1	2	2	1	6	2	1	5	2	10	1	1	4	1	2	9	43
120	1	5	2	2	10	3	2	2	2	3	12	2	3	2	2	9	2	3	2	5	12	3	2	3	3	4	15	58
121	1	5	2	2	10	2	2	5	2	2	13	1	2	3	2	8	3	2	1	2	8	5	4	2	1	2	14	53
122	2	1	2	3	8	2	2	2	1	2	9	1	2	2	1	6	2	2	1	2	7	4	1	2	1	3	11	41
123	1	5	2	3	11	2	2	2	2	2	10	4	2	2	2	10	2	2	2	4	10	2	2	2	2	4	12	53
124	1	2	3	3	9	2	3	2	2	2	11	3	2	3	3	11	1	4	5	2	12	2	1	2	1	2	8	51
125	1	4	2	2	9	2	1	2	1	1	7	2	1	2	2	7	4	4	2	1	11	2	4	2	1	3	12	46



126	2	4	2	3	11	2	1	2	2	2	9	1	2	5	4	12	4	2	2	4	12	2	2	1	2	4	11	55
127	2	4	2	3	11	2	2	3	2	2	11	2	2	4	2	10	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	12	52
128	1	4	2	3	10	1	2	4	2	2	11	2	4	4	5	15	4	5	4	2	15	2	1	1	2	1	7	58
129	1	1	3	3	8	2	2	2	4	2	12	5	2	2	2	11	4	2	2	2	10	2	1	2	2	3	10	51
130	1	4	2	2	9	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	2	4	5	5	20	80
131	2	4	2	3	11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	4	24	98
132	1	4	2	3	10	2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	10	3	2	4	3	12	2	5	2	3	3	15	59
133	1	4	3	3	11	2	2	5	2	2	13	2	3	2	2	9	2	2	4	5	13	2	2	2	2	3	11	57
134	3	4	2	1	10	5	4	4	1	2	16	2	2	3	2	9	1	2	1	4	8	1	2	1	2	4	10	53
135	3	1	2	2	8	4	1	1	4	1	11	1	1	1	2	5	4	2	1	1	8	2	5	1	1	3	12	44
136	1	4	2	3	10	2	2	2	2	2	10	4	2	2	4	12	3	4	2	2	11	2	5	2	2	3	14	57
137	1	4	3	3	11	2	2	1	2	1	8	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	5	1	2	2	1	11	40
138	1	1	2	2	6	1	2	2	1	2	8	1	4	2	1	8	2	1	2	4	9	1	1	2	1	3	8	39
139	1	5	2	2	10	5	2	2	2	2	13	2	2	2	4	10	2	4	5	2	13	2	2	2	2	3	11	57
140	2	1	2	3	8	2	2	2	1	2	9	1	2	1	2	6	1	5	4	1	11	1	1	1	1	3	7	41
141	1	5	2	3	11	1	5	4	1	2	13	1	2	1	2	6	1	2	4	2	9	1	2	1	2	4	10	49
142	1	4	3	3	11	2	1	5	4	1	13	1	3	1	1	6	2	1	5	1	9	2	1	1	1	4	9	48
143	1	4	2	2	9	1	2	2	5	2	12	4	1	2	2	9	1	2	1	4	8	2	1	1	2	4	10	48
144	2	5	2	3	12	2	2	1	2	4	11	5	1	2	1	9	2	2	1	4	9	2	1	1	2	4	10	51
145	1	3	2	3	9	2	1	2	1	1	7	4	4	2	1	11	2	1	4	2	9	1	1	2	1	2	7	43
146	1	5	3	3	12	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18	80
147	3	4	2	1	10	2	2	3	2	2	11	1	2	5	4	12	4	4	1	2	11	2	3	2	4	4	15	59
148	3	4	2	2	11	2	2	2	1	2	9	1	2	2	5	10	2	2	1	2	7	2	1	2	1	4	10	47
149	1	1	3	1	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	42
150	1	1	2	1	5	2	3	2	2	2	11	3	2	3	3	11	1	3	1	2	7	2	1	2	1	4	10	44
151	1	4	2	1	8	2	1	2	1	1	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	2	1	2	1	4	10	38
152	3	4	1	3	11	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	5	1	2	2	1	6	2	2	1	2	4	11	42
153	3	2	3	3	11	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	48
154	2	4	2	3	11	1	2	1	2	2	8	3	2	2	1	8	2	2	1	2	7	2	1	1	2	4	10	44
155	1	1	2	3	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	41
156	1	1	3	3	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	4	12	46
157	1	4	3	3	11	4	3	4	2	3	16	4	2	2	3	11	2	2	2	3	9	3	2	3	3	3	14	61
158	1	4	2	2	9	2	3	2	4	3	14	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	2	3	2	3	3	13	57
159	2	1	1	3	7	1	2	1	2	1	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	38
160	1	1	2	3	7	2	2	1	1	2	8	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	7	35
161	1	1	3	3	8	2	1	1	2	1	7	1	1	1	2	5	1	3	1	1	6	2	1	1	1	3	8	34
162	3	4	2	1	10	3	2	3	2	2	12	2	4	2	2	10	3	5	2	2	12	2	2	2	2	2	10	54
163	3	1	2	2	8	2	2	4	2	1	11	1	1	4	1	7	1	2	1	2	6	1	1	2	2	3	9	41
164	1	1	3	1	6	1	3	2	1	2	9	1	1	2	4	8	2	1	2	1	6	1	1	2	1	4	9	38
165	1	5	2	1	9	3	2	2	2	2	11	2	5	2	2	11	4	4	4	2	14	2	2	2	2	3	11	56
166	1	1	2	1	5	1	2	2	1	2	8	1	4	1	2	8	1	4	2	1	8	1	1	1	1	1	5	34
167	3	2	1	3	9	1	2	2	1	2	8	3	2	1	2	8	1	2	2	2	7	5	2	1	2	1	11	43
168	1	1	2	2	6	2	1	2	2	1	8	1	2	1	1	5	2	1	3	4	10	2	1	1	1	4	9	38
169	2	4	2	3	11	1	2	2	5	2	12	1	1	2	2	6	1	2	1	1	5	3	1	1	2	1	8	42

170	1	2	2	3	8	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	6	2	2	1	1	6	2	1	1	2	3	9	37
171	1	1	3	3	8	2	3	2	1	1	9	1	2	2	4	9	2	1	1	2	6	1	1	2	1	2	7	39
172	1	2	2	2	7	4	2	2	2	3	13	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	3	2	3	3	4	15	53
173	2	2	2	3	9	2	2	3	2	2	11	1	2	3	2	8	3	2	1	2	8	2	3	2	1	3	11	47
174	1	2	2	3	8	2	2	2	1	2	9	1	3	2	1	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	1	7	38
175	1	1	3	3	8	4	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	4	2	10	2	2	2	2	4	12	50
176	3	3	2	1	9	3	3	2	3	2	13	3	2	3	3	11	3	3	1	2	9	2	1	2	1	4	10	52
177	3	2	2	2	9	2	1	3	1	1	8	2	1	2	2	7	2	1	2	4	9	2	1	2	1	3	9	42
178	1	1	3	1	6	2	1	4	2	2	11	1	2	3	1	7	1	2	2	1	6	4	2	1	2	5	14	44
179	1	3	2	1	7	2	2	2	4	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	4	4	14	49
180	1	1	2	1	5	1	2	1	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	1	2	7	2	1	1	2	1	7	34
181	3	2	1	3	9	2	2	2	2	2	10	4	3	2	2	11	2	2	2	4	10	2	1	2	5	3	13	53
182	3	2	3	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	4	2	10	2	2	2	2	2	10	49
183	2	2	2	3	9	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	19	5	4	5	3	17	4	5	5	5	5	24	92
184	1	2	2	3	8	2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	5	3	2	3	3	16	57
185	1	1	3	3	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	4	12	46
186	1	1	3	3	8	2	2	1	1	2	8	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	7	36
187	3	3	2	1	9	2	1	1	2	1	7	1	1	1	2	5	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1	6	32
188	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	3	11	46
189	1	1	3	1	6	2	2	1	2	1	8	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	1	1	3	2	1	8	32
190	1	1	2	1	5	3	2	2	1	2	10	1	1	2	1	5	2	1	3	1	7	1	3	2	1	1	8	35
191	1	1	1	1	4	4	2	2	2	3	13	2	2	2	2	8	4	2	2	3	11	2	2	2	2	3	11	47
192	1	2	2	2	7	1	2	2	1	2	8	4	3	1	2	10	3	3	2	3	11	3	1	1	1	1	7	43
193	2	2	2	3	9	1	4	4	1	2	12	1	1	2	4	8	5	2	1	4	12	2	4	1	5	1	13	54
194	1	1	2	3	7	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	6	2	5	1	1	9	2	1	1	3	3	10	40
195	1	1	3	3	8	2	4	2	1	1	10	1	2	2	1	6	2	1	5	2	10	1	1	4	1	2	9	43
196	1	4	2	2	9	3	2	2	2	3	12	2	3	2	2	9	2	3	2	5	12	3	2	3	3	4	15	57
197	1	1	2	2	6	2	2	5	2	2	13	1	2	3	2	8	3	2	1	2	8	5	4	2	1	2	14	49
198	2	1	2	3	8	2	2	2	1	2	9	1	2	2	1	6	2	2	1	2	7	4	1	2	1	3	11	41
199	1	2	2	3	8	2	2	2	2	2	10	4	2	2	2	10	2	2	2	4	10	2	2	2	2	4	12	50
200	1	1	3	3	8	2	3	2	2	2	11	3	2	3	3	11	1	4	5	2	12	2	1	2	1	2	8	50
201	1	2	2	2	7	2	1	2	1	1	7	2	1	2	2	7	4	4	2	1	11	2	1	2	1	3	9	41
202	2	2	2	3	9	2	1	2	2	2	9	1	2	5	4	12	4	2	2	4	12	2	2	1	2	4	11	53
203	1	2	2	2	7	2	2	3	2	2	11	2	2	4	2	10	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	12	48
204	2	2	2	3	9	1	2	4	2	2	11	2	4	4	5	15	4	5	4	2	15	2	1	1	2	1	7	57
205	1	2	2	3	8	2	2	2	4	2	12	5	2	2	2	11	4	2	2	2	10	2	1	2	2	3	10	51
206	1	1	3	3	8	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	2	4	5	5	20	79
207	1	2	2	2	7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	4	24	94
208	2	2	2	3	9	2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	10	3	2	4	3	12	2	5	2	3	3	15	58
209	2	2	2	3	9	2	2	5	2	2	13	2	3	2	2	9	2	2	4	5	13	2	2	2	2	3	11	55
210	1	2	2	1	6	5	4	4	1	2	16	2	2	3	2	9	1	2	1	4	8	2	5	1	2	4	14	53
211	1	1	3	1	6	4	1	1	4	1	11	1	1	1	2	5	4	2	1	1	8	4	5	2	1	2	14	44
212	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	4	2	2	4	12	3	4	2	2	11	3	2	3	5	2	15	55
213	1	2	2	1	6	2	2	1	2	1	8	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	2	3	2	1	2	10	34

214	2	2	2	1	7	1	2	2	1	2	8	1	4	2	1	8	2	1	2	4	9	2	1	2	1	2	8	40
215	1	2	2	2	7	5	2	2	2	2	13	2	2	2	4	10	2	4	5	2	13	3	2	2	2	3	12	55
216	2	2	2	1	7	4	2	2	1	2	11	1	2	1	2	6	1	5	4	1	11	4	1	2	1	2	10	45
217	1	2	2	3	8	1	5	4	1	2	13	1	2	1	2	6	1	2	4	2	9	4	3	2	1	2	12	48
218	1	1	3	1	6	2	1	5	4	1	13	1	3	1	1	6	2	1	2	1	6	2	2	1	2	1	8	39
219	1	2	2	2	7	1	2	2	5	2	12	4	1	2	2	9	1	2	1	4	8	5	5	4	4	4	22	58
220	1	2	2	2	7	2	2	1	2	4	11	5	1	2	1	9	2	2	1	4	9	4	4	5	4	5	22	58
221	2	2	2	3	9	2	1	2	1	1	7	4	4	2	1	11	2	1	4	2	9	5	3	4	4	4	20	56
222	1	2	2	3	8	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	79
223	1	1	3	3	8	2	2	3	2	2	11	1	2	5	4	12	4	4	1	2	11	4	4	5	4	4	21	63
224	1	2	2	2	7	2	2	2	1	2	9	1	2	2	5	10	2	2	1	2	7	4	4	4	4	4	20	53
225	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	4	2	2	10	3	5	5	5	5	23	60
226	2	2	2	3	9	2	3	2	2	2	11	3	2	3	3	11	1	3	1	2	7	4	4	4	4	4	20	58
227	1	2	2	1	6	2	1	2	1	1	7	2	1	1	2	6	2	1	2	1	6	1	1	4	4	4	14	39
228	1	1	1	3	6	2	1	1	2	2	8	1	1	1	1	4	1	2	1	1	5	4	1	4	4	4	17	40
229	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	5	5	4	4	4	22	56
230	2	2	2	3	9	1	2	1	2	2	8	3	2	2	1	8	2	2	1	2	7	4	4	4	4	4	20	52
231	1	2	2	3	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	4	4	4	5	5	22	56
232	1	1	3	3	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	2	2	2	3	12	46
233	3	3	2	1	9	4	3	4	2	3	16	4	2	2	3	11	2	2	2	3	9	4	1	2	1	2	10	55
234	3	2	2	2	9	2	3	2	4	3	14	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	4	3	2	1	2	12	56
235	1	2	2	3	8	2	2	2	2	2	10	2	2	5	2	11	2	2	2	2	8	2	2	1	2	1	8	45
236	1	1	3	3	8	2	2	1	1	2	8	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	5	5	4	4	4	22	51
237	1	2	2	2	7	2	1	1	2	1	7	1	1	1	2	5	1	3	1	1	6	4	4	5	4	5	22	47
238	1	2	2	2	7	3	2	3	2	2	12	2	4	2	2	10	3	5	2	2	12	5	3	4	4	4	20	61
239	2	2	2	3	9	2	2	4	2	1	11	1	1	4	1	7	1	2	1	3	7	4	5	4	4	4	21	55
240	1	2	2	3	8	1	3	2	1	2	9	1	1	2	4	8	2	1	2	1	6	4	4	5	4	4	21	52
241	1	1	3	3	8	3	2	2	2	2	11	2	5	2	2	11	4	4	4	2	14	4	4	4	4	4	20	64
242	1	2	2	2	7	1	2	2	1	2	8	1	4	1	2	8	1	4	2	1	8	3	5	5	5	5	23	54
243	2	2	2	3	9	1	2	2	1	2	8	3	2	1	2	8	1	2	2	2	7	4	4	4	4	4	20	52
244	1	2	2	3	8	2	1	2	2	1	8	1	2	1	1	5	2	1	3	4	10	4	4	4	4	4	20	51
245	1	1	3	3	8	1	2	2	5	2	12	1	1	2	2	6	1	2	1	1	5	4	4	4	4	4	20	51
246	3	3	2	1	9	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	6	2	2	1	1	6	5	5	4	4	4	22	51
247	3	2	2	2	9	2	3	2	1	1	9	1	2	2	4	9	2	1	1	2	6	4	4	4	4	4	20	53
248	1	1	3	1	6	4	2	2	2	3	13	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	4	4	4	5	5	22	59
249	1	3	2	1	7	2	2	3	2	2	11	1	2	3	2	8	3	2	1	2	8	2	3	2	1	3	11	45
250	1	1	2	1	5	2	2	2	1	2	9	1	3	2	1	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	1	7	35
251	3	2	1	3	9	4	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	4	2	10	2	2	2	2	4	12	51
252	3	2	3	3	11	3	3	2	3	2	13	3	2	3	3	11	3	3	1	2	9	2	1	2	1	4	10	54
253	2	2	2	3	9	2	1	3	1	1	8	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	2	1	2	1	3	9	39
254	1	2	2	3	8	2	1	4	2	2	11	1	2	3	1	7	1	2	2	1	6	4	2	1	2	5	14	46
255	1	1	3	3	8	2	2	2	4	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	4	4	14	50
256	1	1	3	3	8	1	2	1	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	1	2	7	2	1	1	2	1	7	37
257	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	4	3	2	2	11	2	2	2	4	10	2	1	2	5	3	13	51

258	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	4	2	10	2	2	2	2	2	10	47
259	1	2	2	3	8	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	19	5	4	5	3	17	4	5	5	5	5	24	91
260	1	1	3	3	8	2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	5	3	2	3	3	16	57
261	3	3	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	4	12	47
262	3	2	2	2	9	2	2	1	1	2	8	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	7	37
263	1	1	3	1	6	2	1	1	2	1	7	1	1	1	2	5	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1	6	29
264	1	3	2	1	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	3	11	44
265	1	1	2	1	5	2	2	1	2	1	8	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	1	1	3	2	1	8	31
266	3	2	1	3	9	3	2	2	1	2	10	1	1	2	1	5	2	1	3	1	7	1	3	2	1	1	8	39
267	1	2	2	2	7	4	2	2	2	3	13	2	2	2	2	8	4	2	2	3	11	2	2	2	2	3	11	50
268	2	2	2	3	9	1	2	2	1	2	8	4	3	1	2	10	3	3	2	3	11	3	1	1	1	1	7	45
269	1	2	2	3	8	3	2	2	1	2	10	1	2	4	2	9	1	3	4	2	10	4	3	1	2	4	14	51
270	1	1	3	3	8	2	3	2	2	1	10	1	4	1	1	7	3	1	2	1	7	4	1	3	1	1	10	42
271	1	2	2	2	7	1	2	4	1	2	10	1	3	3	3	10	1	3	1	1	6	2	1	1	1	3	8	41
272	2	2	2	3	9	2	2	3	2	1	10	2	3	3	1	9	2	2	3	1	8	2	4	1	2	1	10	46
273	1	2	2	3	8	2	1	2	4	3	12	1	2	2	1	6	2	1	1	4	8	3	1	4	1	3	12	46
274	1	1	3	3	8	3	2	2	2	3	12	2	3	2	2	9	2	3	2	3	10	3	2	3	4	2	14	53
275	3	3	2	1	9	4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	4	23	93
276	3	2	2	2	9	2	3	2	1	2	10	1	2	2	1	6	2	2	1	2	7	4	1	2	1	4	12	44
277	1	1	3	1	6	2	2	3	4	2	13	2	2	2	4	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	3	12	49
278	1	3	2	1	7	2	3	2	2	2	11	3	2	4	3	12	1	3	4	2	10	2	1	2	1	2	8	48
279	1	1	2	1	5	2	1	4	3	4	14	2	4	2	2	10	2	1	2	1	6	2	1	5	1	5	14	49
280	3	2	1	3	9	2	1	3	2	2	10	1	2	1	1	5	5	2	2	3	12	2	2	5	2	1	12	48
281	3	2	3	3	11	2	2	4	2	2	12	3	4	2	2	11	5	2	4	2	13	5	2	2	2	4	15	62
282	2	2	2	3	9	1	2	1	3	4	11	4	2	2	1	9	4	3	1	2	10	2	1	1	4	3	11	50
283	1	2	2	3	8	3	2	2	2	2	11	2	3	3	4	12	3	2	2	5	12	2	5	2	2	2	13	56
284	1	1	3	3	8	4	3	3	2	3	15	4	2	2	4	12	2	2	2	2	8	5	2	4	2	3	16	59
285	1	1	3	3	8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	97
286	3	3	2	1	9	4	3	2	2	3	14	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	3	3	2	3	3	14	58
287	3	2	2	2	9	3	3	2	4	2	14	2	2	4	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	4	12	53
288	1	1	3	1	6	5	2	1	1	2	11	2	2	1	2	7	3	4	1	2	10	1	2	1	2	1	7	41
289	1	1	3	3	8	2	1	1	2	1	7	1	1	1	2	5	4	2	1	1	8	2	1	1	1	4	9	37
290	1	2	2	2	7	5	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	2	2	4	2	10	2	2	2	2	3	11	49
291	2	2	2	3	9	2	2	1	2	1	8	1	1	2	3	7	1	2	1	4	8	1	1	2	2	1	7	39
292	1	2	2	3	8	1	2	2	1	2	8	1	1	2	1	5	4	1	2	4	11	4	1	2	1	2	10	42
293	1	1	3	3	8	2	3	2	2	2	11	2	4	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	4	2	2	12	50
294	3	3	2	1	9	1	2	2	1	2	8	1	2	1	2	6	1	2	2	1	6	1	1	1	4	4	11	40
295	3	2	2	2	9	1	4	2	3	2	12	5	2	1	2	10	1	2	4	2	9	4	2	4	2	1	13	53
296	1	1	3	1	6	2	1	2	2	1	8	1	2	1	1	5	2	1	4	3	10	2	1	1	1	2	7	36
297	1	3	2	1	7	4	2	2	4	2	14	1	1	2	2	6	1	2	1	1	5	4	1	5	2	1	13	45
298	1	1	2	1	5	2	2	4	2	4	14	2	1	2	1	6	2	4	1	1	8	2	5	1	2	4	14	47
299	3	2	1	3	9	2	1	2	1	1	7	4	2	2	1	9	3	1	1	2	7	4	5	2	1	2	14	46
300	3	2	3	3	11	3	2	2	2	3	12	2	3	4	2	11	2	3	3	2	10	3	2	3	5	2	15	59
301	2	2	2	3	9	2	2	3	2	2	11	1	3	3	2	9	3	4	4	2	13	2	3	2	1	2	10	52

<b>302</b>	1	2	2	3	<b>8</b>	2	2	2	1	2	<b>9</b>	1	2	2	1	<b>6</b>	4	2	4	4	<b>14</b>	2	1	2	1	2	<b>8</b>	<b>45</b>
<b>303</b>	1	1	3	3	<b>8</b>	3	2	2	2	2	<b>11</b>	2	2	2	4	<b>10</b>	2	2	2	4	<b>10</b>	3	2	2	2	3	<b>12</b>	<b>51</b>
<b>304</b>	1	1	3	3	<b>8</b>	2	3	2	2	2	<b>11</b>	3	4	3	3	<b>13</b>	1	3	1	2	<b>7</b>	4	1	2	1	2	<b>10</b>	<b>49</b>
<b>305</b>	3	3	2	1	<b>9</b>	2	1	3	1	1	<b>8</b>	2	4	2	2	<b>10</b>	2	1	2	1	<b>6</b>	1	3	2	1	2	<b>9</b>	<b>42</b>
<b>306</b>	3	2	2	2	<b>9</b>	2	1	2	2	3	<b>10</b>	1	2	1	1	<b>5</b>	1	2	2	1	<b>6</b>	2	2	1	2	1	<b>8</b>	<b>38</b>
<b>307</b>	1	1	3	1	<b>6</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	3	5	4	4	<b>16</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	5	5	4	4	4	<b>22</b>	<b>81</b>
<b>308</b>	2	3	3	2	<b>10</b>	2	4	5	5	4	<b>20</b>	4	5	4	5	<b>18</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	4	4	5	4	5	<b>22</b>	<b>88</b>
<b>309</b>	3	3	4	5	<b>15</b>	3	5	4	4	3	<b>19</b>	4	4	3	3	<b>14</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	5	3	4	4	4	<b>20</b>	<b>82</b>
<b>310</b>	2	3	5	4	<b>14</b>	3	4	4	4	4	<b>19</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	4	5	4	4	4	<b>21</b>	<b>87</b>
<b>311</b>	2	5	4	5	<b>16</b>	4	5	3	3	3	<b>18</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	4	5	4	4	<b>21</b>	<b>88</b>
<b>312</b>	1	2	4	3	<b>10</b>	4	4	4	3	3	<b>18</b>	4	4	3	3	<b>14</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	<b>78</b>
<b>313</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	4	4	4	3	4	<b>19</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	5	3	3	5	<b>16</b>	3	5	5	5	5	<b>23</b>	<b>86</b>
<b>314</b>	1	1	4	3	<b>9</b>	4	4	2	2	4	<b>16</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	<b>78</b>
<b>315</b>	1	1	4	3	<b>9</b>	4	2	2	2	3	<b>13</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	<b>73</b>
<b>316</b>	1	1	4	2	<b>8</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	2	3	5	<b>14</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	<b>78</b>
<b>317</b>	2	2	5	4	<b>13</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	5	5	4	4	4	<b>22</b>	<b>85</b>
<b>318</b>	1	2	4	2	<b>9</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	<b>85</b>
<b>319</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	3	4	4	5	<b>16</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	4	4	4	5	5	<b>22</b>	<b>90</b>

Baremos por dimensión:

- 1: Nunca**
- 2: Casi nunca**
- 3: Regularmente**
- 4: Casi siempre**
- 5: Siempre**

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Elementos tangibles	4 a 9	10 a 15	16 a 20
Fiabilidad	5 a 11	12 a 18	19 a 25
Capacidad de respuesta	4 a 9	10 a 15	16 a 20
Seguridad	4 a 9	10 a 15	16 a 20
Empatía	5 a 11	12 a 18	19 a 25

Matriz de datos variable dependiente Satisfacción del usuario

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO																				
NºP	D1: EXPECTATIVA								D2: RENDIMIENTO									T.V.		
	1	2	3	4	5	6	7	8	T.D.	9	10	11	12	13	14	15	16		17	T.D.
1	4	3	4	3	4	3	4	4	29	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33	62
2	4	3	4	4	3	3	4	4	29	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33	62
3	4	2	4	3	4	3	3	4	27	3	4	2	3	4	3	4	2	3	28	55
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	51
5	2	1	3	2	3	2	1	2	16	1	2	3	1	2	1	2	3	2	17	33
6	1	2	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19	34
7	2	1	2	2	2	2	1	2	14	1	2	2	2	2	2	2	1	2	16	30
8	3	3	1	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26	48
9	2	2	2	1	1	2	2	2	14	2	2	2	2	1	2	2	2	2	17	31
10	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	49
11	4	4	1	4	4	1	4	1	23	4	1	4	3	1	4	4	4	2	27	50
12	3	3	3	3	3	3	1	3	22	1	3	3	3	3	3	1	3	3	23	45
13	3	1	1	3	2	3	1	3	17	1	3	3	3	3	3	1	3	3	23	40
14	3	3	2	1	1	3	3	1	17	3	1	3	3	1	1	3	3	3	21	38
15	3	3	3	2	3	1	1	3	19	1	3	1	3	3	3	3	3	3	23	42
16	4	4	2	2	2	2	1	4	21	1	4	4	1	1	4	4	4	4	27	48
17	1	4	2	4	2	4	4	1	22	4	1	1	4	4	4	4	4	4	30	52
18	4	2	4	2	4	4	4	1	25	4	1	4	2	2	1	4	4	4	26	51
19	2	3	2	3	3	3	3	1	20	3	1	3	3	3	3	1	1	2	20	40
20	4	4	2	4	4	4	4	1	27	4	1	4	1	4	2	4	2	1	23	50
21	4	2	2	4	1	1	4	4	22	4	4	4	4	1	4	2	4	4	31	53
22	2	4	2	2	1	4	1	4	20	1	4	4	4	1	1	4	4	2	25	45
23	1	4	2	1	2	4	4	4	22	4	4	4	2	2	4	1	1	1	23	45
24	1	4	1	2	3	2	2	4	19	4	4	4	2	4	1	1	2	1	23	42
25	1	1	1	2	2	2	2	2	13	2	4	2	2	4	1	5	1	2	23	36
26	1	4	1	2	2	3	2	2	17	4	2	2	2	4	1	1	1	4	21	38
27	1	4	1	1	3	2	2	2	16	2	2	2	1	1	1	1	4	4	18	34
28	1	1	1	1	2	2	2	2	12	2	4	1	4	4	1	1	4	4	25	37
29	1	4	1	1	1	4	4	4	20	4	4	4	1	2	4	1	1	1	22	42
30	3	4	4	3	4	4	5	5	32	4	4	4	4	2	2	1	1	1	23	55
31	1	3	4	1	2	2	2	4	19	1	4	4	4	4	2	1	4	1	25	44
32	5	3	2	4	3	3	5	4	29	2	1	1	4	4	2	5	2	4	25	54
33	5	4	5	5	4	3	4	3	33	4	5	4	1	4	2	5	4	2	31	64
34	1	2	2	1	2	2	2	2	14	2	2	1	1	4	2	1	2	4	19	33
35	1	4	3	1	3	3	3	4	22	4	4	4	2	4	4	1	4	4	31	53
36	3	3	1	4	4	4	3	4	26	1	2	4	4	2	2	1	2	2	20	46
37	1	4	3	4	3	4	3	4	26	1	4	2	4	2	2	1	4	4	24	50
38	1	4	1	4	5	5	4	4	28	4	2	1	2	4	4	5	4	4	30	58
39	1	3	5	1	3	3	4	4	24	4	4	2	1	2	2	5	4	4	28	52
40	1	3	4	3	4	3	4	4	26	4	1	1	2	4	4	2	4	4	26	52

41	1	3	1	1	1	3	4	4	18	4	1	4	4	3	4	2	4	4	30	48
42	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	4	2	5	2	2	31	71
43	5	4	3	4	3	2	4	4	29	4	4	4	4	4	5	5	2	2	34	63
44	5	3	5	4	3	3	5	5	33	4	4	4	4	5	4	1	2	4	32	65
45	1	3	4	4	3	3	5	5	28	4	4	4	5	4	4	1	4	4	34	62
46	2	4	3	4	5	3	4	3	28	4	4	4	4	4	4	1	4	4	33	61
47	2	4	3	4	4	3	5	4	29	4	4	4	4	5	4	1	4	4	34	63
48	4	4	5	3	4	4	5	2	31	1	4	4	4	4	4	5	4	5	35	66
49	4	3	1	3	4	2	2	4	23	1	4	4	4	4	4	4	5	4	34	57
50	1	1	1	4	4	4	1	4	20	1	4	1	4	4	4	1	4	4	27	47
51	1	4	1	4	4	4	4	1	23	4	1	4	4	4	5	2	4	4	32	55
52	1	4	4	1	4	4	1	4	23	1	4	4	4	2	2	4	4	4	29	52
53	1	4	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	2	5	4	4	4	4	35	64
54	1	4	4	4	4	4	1	4	26	1	4	5	4	4	4	4	4	4	34	60
55	1	4	4	4	4	4	1	1	23	1	1	2	4	4	4	4	4	4	28	51
56	1	4	4	4	4	4	1	2	24	1	2	4	4	4	4	4	4	4	31	55
57	1	4	4	4	3	2	2	4	24	2	4	4	4	4	4	4	4	4	34	58
58	2	3	3	3	2	3	3	3	22	3	3	3	3	1	3	3	3	3	25	47
59	2	3	3	2	3	3	1	3	20	1	3	3	3	3	3	3	3	3	25	45
60	2	3	1	3	3	3	3	1	19	3	1	3	3	3	3	3	3	3	25	44
61	2	1	3	3	3	3	3	1	19	3	1	3	3	3	3	3	1	3	23	42
62	2	3	5	2	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	51
63	2	3	1	2	3	3	3	1	18	3	1	3	3	3	3	3	3	3	25	43
64	3	4	1	3	3	3	3	3	23	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	49
65	1	3	5	3	4	4	5	4	29	3	3	3	1	1	3	3	3	1	21	50
66	2	3	1	4	3	3	3	4	23	2	2	3	3	3	1	3	3	3	23	46
67	5	4	1	5	3	3	3	3	27	3	3	2	3	3	3	1	3	1	22	49
68	1	5	1	4	5	5	4	4	29	3	3	3	2	3	3	1	1	3	22	51
69	5	4	1	4	3	3	3	4	27	3	3	3	3	2	3	1	1	1	20	47
70	3	3	1	4	4	4	3	4	26	3	3	3	3	2	1	3	3	3	24	50
71	1	4	3	4	3	4	3	4	26	3	3	1	3	3	2	3	3	3	24	50
72	1	4	1	4	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	49
73	5	3	3	3	3	3	4	4	28	1	3	3	3	3	3	3	3	1	23	51
74	1	3	1	3	3	3	4	4	22	3	1	3	3	3	3	1	1	3	21	43
75	5	3	1	4	3	3	4	4	27	3	1	3	3	3	1	3	3	3	23	50
76	1	5	5	5	5	5	5	5	36	3	3	3	3	1	3	3	3	3	25	61
77	2	4	5	4	2	2	4	4	27	3	3	3	1	3	3	3	3	3	25	52
78	3	3	1	4	3	3	5	5	27	3	3	1	3	3	3	3	3	3	25	52
79	3	3	1	4	3	3	5	5	27	3	3	1	3	3	3	3	3	3	25	52
80	3	4	5	4	2	3	4	3	28	3	1	3	3	3	3	3	3	3	25	53
81	4	4	5	4	4	3	5	4	33	1	3	3	3	3	3	3	3	3	25	58
82	3	4	5	3	4	4	5	2	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	57
83	4	3	1	3	4	2	2	4	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	50
84	1	3	2	3	4	3	3	3	22	3	3	3	4	4	3	3	5	5	33	55

85	3	1	5	3	3	3	3	3	24	3	3	3	4	4	3	3	5	5	33	57
86	1	3	2	3	4	3	3	3	22	3	3	4	3	4	5	3	4	3	32	54
87	3	1	1	1	4	3	3	3	19	4	4	4	3	4	4	3	5	4	35	54
88	3	3	1	3	1	3	3	3	20	3	3	4	4	3	4	4	5	5	35	55
89	3	3	2	3	3	3	1	3	21	4	4	3	4	3	4	4	5	4	35	56
90	3	3	3	3	1	3	3	3	22	4	4	3	2	4	3	3	5	4	32	54
91	2	2	1	2	2	1	2	1	13	3	3	4	5	5	4	3	4	3	34	47
92	2	2	2	2	2	2	2	2	16	4	4	5	5	4	5	5	4	4	40	56
93	2	2	1	2	2	2	2	2	15	3	3	4	3	4	3	3	3	4	30	45
94	2	2	1	2	2	2	2	1	14	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32	46
95	2	2	1	2	2	2	1	2	14	3	3	4	3	4	3	4	3	4	31	45
96	2	2	5	2	4	1	2	2	20	4	4	4	5	4	5	5	4	4	39	59
97	3	4	5	3	4	4	5	5	33	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31	64
98	4	3	1	3	1	4	5	4	25	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33	58
99	4	3	2	4	3	3	5	4	28	4	4	3	4	4	2	3	4	4	32	60
100	3	4	5	5	4	3	4	3	31	5	5	5	5	2	5	5	5	5	42	73
101	4	5	5	4	4	5	4	4	35	2	2	4	2	4	3	2	4	4	27	62
102	3	4	3	4	1	3	3	4	25	3	3	2	4	4	3	3	5	5	32	57
103	3	3	4	4	1	4	3	4	26	3	2	3	4	4	3	3	5	5	32	58
104	3	4	3	4	1	4	3	4	26	3	2	4	3	4	5	3	4	3	31	57
105	4	4	5	4	4	5	4	4	34	2	4	4	3	4	4	3	5	4	33	67
106	4	3	3	3	1	3	4	4	25	3	3	4	4	3	4	4	5	5	35	60
107	4	3	4	3	1	3	4	4	26	3	3	4	5	5	4	3	4	3	34	60
108	4	3	4	4	4	3	4	4	30	4	4	5	5	4	5	5	4	4	40	70
109	3	4	4	3	5	4	5	5	33	3	3	4	3	4	3	3	3	4	30	63
110	4	3	4	3	5	4	5	4	32	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32	64
111	4	3	2	4	5	3	5	4	30	3	3	4	3	4	3	4	3	4	31	61
112	3	4	5	5	5	3	4	3	32	4	4	4	5	4	5	5	4	4	39	71
113	4	5	5	4	1	5	4	4	32	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31	63
114	3	4	3	4	5	3	3	4	29	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33	62
115	3	3	4	4	4	4	3	4	29	4	4	3	4	4	2	3	4	4	32	61
116	3	4	3	4	4	4	3	4	29	5	5	5	5	2	5	5	5	5	42	71
117	4	4	5	4	4	5	4	4	34	2	2	4	2	4	3	2	4	4	27	61
118	4	3	1	3	1	3	4	4	23	3	3	2	4	4	3	3	5	5	32	55
119	4	3	4	3	1	3	4	4	26	3	3	3	4	4	3	3	5	5	33	59
120	4	3	4	4	3	3	4	4	29	3	3	3	4	4	3	3	5	5	33	62
121	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	5	5	4	4	5	3	5	5	39	79
122	2	4	3	4	3	2	4	4	26	3	3	3	4	4	3	3	5	5	33	59
123	3	3	1	4	4	3	5	5	28	3	3	4	3	4	5	3	4	3	32	60
124	3	3	4	4	4	3	5	5	31	4	4	4	3	4	4	3	5	4	35	66
125	3	4	5	3	4	4	5	5	33	3	3	4	4	3	4	4	5	5	35	68
126	4	3	4	3	3	4	5	4	30	4	4	3	4	3	4	4	5	4	35	65
127	4	3	2	4	3	3	5	4	28	4	4	3	2	4	3	3	5	4	32	60
128	3	4	5	5	5	3	4	3	32	3	3	4	5	5	4	3	4	3	34	66



129	3	4	5	3	4	4	5	5	33	4	4	5	5	4	5	5	4	4	40	73
130	4	3	1	3	4	4	5	4	28	3	3	3	4	4	3	3	5	5	33	61
131	4	3	2	4	4	3	5	4	29	3	3	3	4	4	3	3	5	5	33	62
132	3	4	1	5	3	3	4	3	26	3	3	4	3	4	5	3	4	3	32	58
133	3	4	1	3	4	4	5	5	29	4	4	4	3	4	4	3	5	4	35	64
134	4	3	1	3	4	4	5	4	28	3	3	4	4	3	4	4	5	5	35	63
135	4	3	1	4	3	3	5	4	27	4	4	3	4	3	4	4	5	4	35	62
136	3	4	5	5	4	3	4	3	31	4	4	3	2	4	3	3	5	4	32	63
137	4	5	5	4	5	5	4	4	36	3	3	4	5	5	4	3	4	3	34	70
138	3	4	2	4	3	3	3	4	26	4	4	5	5	4	5	5	4	4	40	66
139	3	3	4	4	4	4	3	4	29	3	3	4	3	4	3	3	3	4	30	59
140	3	4	1	4	3	4	3	4	26	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32	58
141	4	4	5	4	5	5	4	4	35	3	3	4	3	4	3	4	3	4	31	66
142	4	3	5	3	3	3	4	4	29	4	4	4	5	4	5	5	4	4	39	68
143	4	3	5	3	4	3	4	4	30	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31	61
144	4	3	4	4	3	3	4	4	29	3	3	3	4	4	3	3	5	5	33	62
145	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	3	3	4	4	3	3	5	5	33	73
146	2	4	5	4	3	2	3	3	26	3	3	4	3	2	5	3	4	3	30	56
147	3	3	5	4	3	3	5	5	31	4	4	4	3	4	4	3	5	4	35	66
148	3	3	5	4	3	3	5	5	31	3	3	4	4	3	4	4	5	5	35	66
149	3	4	3	4	2	3	4	3	26	4	4	3	4	3	4	4	5	4	35	61
150	4	4	1	4	4	3	5	4	29	4	4	3	2	4	3	3	5	4	32	61
151	3	4	3	3	3	4	5	2	27	3	3	4	5	5	4	3	4	3	34	61
152	4	3	2	3	4	2	2	4	24	4	4	5	5	4	5	5	4	4	40	64
153	1	3	1	5	2	3	2	3	20	1	2	1	5	1	5	1	2	1	19	39
154	5	4	5	3	3	3	4	4	31	3	4	3	2	2	2	4	2	2	24	55
155	3	5	5	4	5	3	2	3	30	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	55
156	4	3	1	2	2	2	4	2	20	3	2	5	4	3	3	3	5	4	32	52
157	3	5	3	4	5	3	3	5	31	3	4	3	3	3	3	4	3	2	28	59
158	5	5	4	3	3	3	4	4	31	3	4	3	2	2	2	5	2	2	25	56
159	3	5	4	4	5	3	2	3	29	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	54
160	5	1	1	3	2	3	4	4	23	3	4	3	2	2	2	4	2	1	23	46
161	3	1	4	4	2	3	2	3	22	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	47
162	4	4	4	5	5	5	5	5	37	4	5	5	4	4	4	4	5	4	39	76
163	5	1	4	3	2	3	2	2	22	3	2	3	2	2	2	4	4	2	24	46
164	4	5	4	4	5	3	2	3	30	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	55
165	4	1	2	5	5	5	3	5	30	3	5	5	2	3	3	3	5	4	33	63
166	5	1	4	3	3	3	4	4	27	3	4	3	2	2	2	4	2	2	24	51
167	3	1	4	4	2	3	2	2	21	2	2	2	3	2	2	3	3	3	22	43
168	4	1	2	5	5	5	3	5	30	3	5	5	2	3	3	3	5	4	33	63
169	4	5	4	5	5	5	4	5	37	4	5	5	4	3	4	3	5	4	37	74
170	5	1	1	3	3	3	4	4	24	3	4	3	2	2	2	3	2	2	23	47
171	3	1	1	4	2	3	2	2	18	2	2	2	3	2	2	3	3	2	21	39
172	3	1	1	4	1	2	2	2	16	3	2	2	3	2	2	3	3	2	22	38

173	2	1	1	3	2	2	2	2	15	2	2	3	2	2	2	2	2	2	19	34
174	3	1	1	1	2	2	2	2	14	2	2	2	3	2	2	3	3	2	21	35
175	4	3	1	3	3	3	3	3	23	3	5	5	4	3	3	3	5	4	35	58
176	3	1	1	4	3	3	2	3	20	2	2	2	3	2	2	3	3	2	21	41
177	4	3	2	5	3	3	3	3	26	3	3	5	2	3	3	3	1	4	27	53
178	3	1	4	4	5	3	2	3	25	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	50
179	1	3	3	5	2	3	2	3	22	1	2	1	2	1	2	1	2	1	13	35
180	5	1	1	1	3	3	4	4	22	3	4	3	2	2	2	4	2	1	23	45
181	5	5	4	3	3	3	4	4	31	3	4	3	2	2	2	4	4	2	26	57
182	3	5	4	1	3	3	2	3	24	3	3	2	3	2	2	3	3	2	23	47
183	3	5	4	4	2	3	2	3	26	2	2	2	3	2	2	3	3	2	21	47
184	4	3	4	5	5	5	4	5	35	3	5	5	4	3	3	3	5	4	35	70
185	4	4	2	5	5	5	3	5	33	3	5	1	2	3	3	3	5	4	29	62
186	3	4	4	2	5	3	2	3	26	5	4	2	3	2	2	3	3	2	26	52
187	4	4	4	5	5	5	5	5	37	4	5	3	4	4	4	4	5	4	37	74
188	3	1	4	4	2	3	2	2	21	2	2	2	3	2	2	3	3	2	21	42
189	5	1	5	1	5	5	3	5	30	3	5	5	5	5	1	5	5	5	39	69
190	1	1	1	2	1	2	2	2	12	1	1	3	2	2	2	4	2	1	18	30
191	1	1	3	1	2	2	2	2	14	1	2	1	2	1	2	1	2	1	13	27
192	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	83
193	3	3	4	4	5	3	2	3	27	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	52
194	5	4	4	3	3	3	4	4	30	3	4	3	2	2	2	4	4	2	26	56
195	5	5	1	3	3	3	4	4	28	3	4	3	2	2	2	4	2	1	23	51
196	4	4	1	5	5	5	5	5	34	4	5	5	4	5	1	5	5	5	39	73
197	1	1	3	2	1	1	2	1	12	1	1	1	5	1	5	1	2	1	18	30
198	3	2	4	4	2	3	2	2	22	2	2	3	3	1	1	3	3	2	20	42
199	3	4	3	3	3	3	4	4	27	3	4	3	2	2	2	4	2	1	23	50
200	3	2	1	2	2	3	2	3	18	2	2	2	3	2	3	3	3	2	22	40
201	3	5	4	1	5	3	2	3	26	4	4	2	3	3	2	3	3	2	26	52
202	5	5	4	3	3	3	4	4	31	3	4	3	2	2	2	4	4	2	26	57
203	3	1	1	2	3	3	2	3	18	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	43
204	3	2	4	2	5	3	2	3	24	4	4	2	3	2	1	3	3	2	24	48
205	3	5	4	5	3	3	2	3	28	4	4	2	3	2	3	3	3	2	26	54
206	3	5	3	5	3	3	2	3	27	4	4	2	3	3	2	3	3	2	26	53
207	4	5	1	5	3	5	3	5	31	3	5	5	2	3	3	3	5	4	33	64
208	4	3	4	5	5	5	4	5	35	5	5	1	4	5	5	5	5	4	39	74
209	3	2	1	4	5	3	2	3	23	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	48
210	3	2	4	4	3	3	2	3	24	4	4	2	3	1	2	3	3	2	24	48
211	5	4	1	3	3	3	4	4	27	3	4	3	2	2	3	3	2	1	23	50
212	3	5	4	3	5	3	2	3	28	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	53
213	4	3	1	3	3	5	4	5	28	4	5	5	4	3	4	3	5	4	37	65
214	1	2	5	3	5	5	5	5	31	5	1	5	5	3	3	3	5	4	34	65
215	1	1	3	5	2	3	2	3	20	1	2	1	5	1	5	1	2	1	19	39
216	1	3	3	5	2	3	2	3	22	1	2	1	5	1	5	1	2	1	19	41

217	5	4	1	3	3	3	4	4	27	3	4	3	2	2	2	4	2	2	24	51
218	3	4	4	4	5	3	2	3	28	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	53
219	4	4	4	5	5	5	4	5	36	3	5	5	4	3	3	3	5	4	35	71
220	3	4	3	4	5	3	3	5	30	3	4	3	3	3	3	4	3	2	28	58
221	5	5	4	4	3	3	4	4	32	3	5	3	2	2	2	5	2	2	26	58
222	3	5	4	4	5	3	2	3	29	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	54
223	5	4	4	5	3	3	4	4	32	3	4	3	2	2	2	4	2	1	23	55
224	3	5	4	5	5	3	2	3	30	2	2	2	3	2	2	3	3	2	21	51
225	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	5	5	4	4	4	4	5	4	40	77
226	5	4	1	3	3	3	4	4	27	3	4	3	2	2	2	4	4	2	26	53
227	4	5	1	1	5	3	2	3	24	2	2	2	3	2	2	3	3	2	21	45
228	4	3	1	1	5	5	3	5	27	3	2	5	2	3	3	3	5	4	30	57
229	5	4	4	3	3	3	4	4	30	3	2	3	2	2	2	4	2	2	22	52
230	3	5	4	1	5	3	2	3	26	4	4	2	3	2	2	3	3	3	26	52
231	4	3	2	1	5	5	3	5	28	3	3	5	2	3	3	3	5	4	31	59
232	4	5	4	1	5	5	4	5	33	4	5	5	4	3	4	3	5	4	37	70
233	5	5	4	3	3	3	4	4	31	3	3	3	2	2	2	3	2	2	22	53
234	3	5	1	4	5	3	2	3	26	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	51
235	3	1	1	1	5	3	2	3	19	4	2	2	3	2	2	3	3	2	23	42
236	5	4	4	1	3	3	4	4	28	3	2	3	2	2	2	4	4	2	24	52
237	3	1	4	1	5	3	2	3	22	1	2	1	5	1	5	1	2	1	19	41
238	4	3	4	3	5	5	4	5	33	3	4	3	2	2	2	4	2	2	24	57
239	3	5	1	4	5	3	2	3	26	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	51
240	4	3	2	3	5	5	3	5	30	3	5	5	4	3	3	3	5	4	35	65
241	3	5	4	2	5	3	2	3	27	3	4	3	3	3	3	4	3	2	28	55
242	1	3	3	5	2	3	2	3	22	3	4	3	2	2	2	5	2	2	25	47
243	5	1	1	2	3	3	4	4	23	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	48
244	5	1	1	3	3	3	4	4	24	3	4	3	2	2	2	4	2	1	23	47
245	3	1	4	2	5	3	2	3	23	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	48
246	3	5	4	4	5	3	2	3	29	4	5	5	4	4	4	4	5	4	39	68
247	4	3	4	2	5	5	4	5	32	3	4	3	2	2	2	4	4	2	26	58
248	4	3	2	5	5	5	3	5	32	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	57
249	3	1	2	2	5	3	2	3	21	3	5	5	2	3	3	3	5	4	33	54
250	4	4	4	5	5	5	5	5	37	3	4	3	2	2	2	4	2	2	24	61
251	3	5	4	2	5	3	2	3	27	4	4	2	3	2	2	3	3	3	26	53
252	5	5	5	5	5	5	3	5	38	3	5	5	2	3	3	3	5	4	33	71
253	5	2	1	3	3	3	4	4	25	4	5	5	4	3	4	3	5	4	37	62
254	1	3	3	2	2	3	2	5	21	3	4	3	2	2	2	3	2	2	23	44
255	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	64
256	3	5	4	4	5	3	2	3	29	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	54
257	5	5	4	2	3	3	4	4	30	3	4	3	2	2	2	4	4	2	26	56
258	5	3	1	3	3	3	4	4	26	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	51
259	4	5	4	5	5	5	5	5	38	3	5	5	4	3	3	3	5	4	35	73
260	1	1	3	5	2	3	2	3	20	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	45

261	3	1	4	1	5	3	2	3	22	3	5	5	2	3	3	3	1	4	29	51
262	3	3	3	3	3	3	4	4	26	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	51
263	3	1	1	1	5	3	2	3	19	1	2	1	2	1	2	1	2	1	13	32
264	3	5	1	1	5	3	2	3	23	3	4	3	2	2	2	4	2	1	23	46
265	5	4	1	3	3	3	4	4	27	3	4	3	2	2	2	4	4	2	26	53
266	3	5	1	4	3	3	2	3	24	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	49
267	3	5	4	4	5	3	2	3	29	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	54
268	3	5	4	4	3	3	2	3	27	3	5	5	4	3	3	3	5	4	35	62
269	3	5	3	4	3	3	2	3	26	3	5	1	2	3	3	3	5	4	29	55
270	4	3	1	5	3	5	3	5	29	5	4	2	3	2	2	3	3	2	26	55
271	4	5	4	5	5	5	4	5	37	4	5	1	4	4	4	4	5	4	35	72
272	3	5	1	4	5	3	2	3	26	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	51
273	3	5	4	4	3	3	2	3	27	3	1	5	5	5	1	5	5	5	35	62
274	5	4	1	3	3	3	4	4	27	3	4	3	2	2	2	4	2	1	23	50
275	3	5	4	3	5	3	2	3	28	1	2	1	5	1	5	1	2	1	19	47
276	4	3	1	3	3	5	4	5	28	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	71
277	1	5	1	3	5	5	5	5	30	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	55
278	1	1	1	5	2	3	2	3	18	3	4	3	2	2	2	4	4	2	26	44
279	3	1	3	4	3	3	2	3	22	3	4	3	2	2	2	4	2	1	23	45
280	4	3	5	5	3	5	3	5	33	4	5	5	4	5	1	5	5	5	39	72
281	3	5	5	4	3	3	2	3	28	1	2	1	5	1	5	1	2	1	19	47
282	4	3	1	5	3	5	3	5	29	4	4	3	3	1	1	3	3	2	24	53
283	4	5	5	5	5	5	4	5	38	3	4	3	2	2	2	4	2	1	23	61
284	3	5	1	4	5	3	2	3	26	4	4	2	3	2	3	3	3	2	26	52
285	3	5	4	4	3	3	2	3	27	4	4	2	3	3	2	3	3	2	26	53
286	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	4	3	2	2	2	4	4	2	26	66
287	2	4	3	4	3	2	4	4	26	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	51
288	3	3	4	4	3	3	5	5	30	4	4	2	3	2	1	3	3	2	24	54
289	3	3	4	4	3	3	5	5	30	4	4	2	3	2	3	3	3	2	26	56
290	3	4	3	4	5	3	4	3	29	4	4	2	3	3	2	3	3	2	26	55
291	4	4	3	4	4	3	5	4	31	3	5	5	2	3	3	3	5	4	33	64
292	3	4	4	3	4	4	5	5	32	5	5	1	4	5	5	5	5	4	39	71
293	4	3	4	3	4	4	5	4	31	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	56
294	4	3	2	4	3	3	5	4	28	4	4	2	3	1	2	3	3	2	24	52
295	3	4	5	5	4	3	4	3	31	3	4	3	2	2	3	3	2	1	23	54
296	4	5	5	4	5	5	4	4	36	4	4	2	3	2	2	3	3	2	25	61
297	3	4	3	4	3	3	3	4	27	4	5	5	4	3	4	3	5	4	37	64
298	3	3	4	4	4	4	3	4	29	5	1	5	5	3	3	3	5	4	34	63
299	3	4	3	4	3	4	3	4	28	1	2	1	5	1	5	1	2	1	19	47
300	4	4	5	4	5	5	4	4	35	4	4	4	5	4	5	5	4	4	39	74
301	4	3	3	3	3	3	4	4	27	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31	58
302	4	3	4	3	4	3	4	4	29	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33	62
303	4	3	4	4	3	3	4	4	29	4	4	3	4	4	2	3	4	4	32	61
304	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	2	5	5	5	5	42	82

305	2	4	3	4	3	2	4	4	26	2	2	4	2	4	3	2	4	4	27	53
306	3	3	4	4	3	3	5	5	30	3	3	2	4	4	3	3	5	5	32	62
307	3	3	4	4	3	3	5	5	30	3	2	3	4	4	3	3	5	5	32	62
308	3	4	3	4	5	3	4	3	29	3	2	4	3	4	5	3	4	3	31	60
309	4	4	3	4	4	3	5	4	31	2	4	4	3	4	4	3	5	4	33	64
310	3	4	4	3	4	4	5	2	29	3	3	4	4	3	4	4	5	5	35	64
311	4	3	4	3	4	2	2	4	26	4	4	3	4	3	4	4	5	4	35	61
312	4	3	2	4	2	3	5	4	27	4	4	3	2	4	3	3	5	4	32	59
313	3	4	5	2	4	3	4	3	28	3	3	4	5	5	4	3	4	3	34	62
314	4	5	2	4	5	5	4	4	33	4	4	5	5	4	5	5	4	4	40	73
315	3	4	3	2	3	3	3	4	25	3	3	4	3	4	3	3	3	4	30	55
316	3	3	4	4	2	4	3	4	27	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32	59
317	3	4	3	4	3	2	3	4	26	3	3	4	3	4	3	4	3	4	31	57
318	4	4	5	4	5	5	2	4	33	4	4	4	5	4	5	5	4	4	39	72
319	4	3	3	3	3	3	4	4	27	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31	58

**1: Nunca**

**2: Casi nunca**

**3: Regularmente**

**4: Casi siempre**

**5: Siempre**

Baremos por dimensiones

Dimensión

Bajo

Medio

Alto

Expectativa

8 a 18

19 a 29

30 a 40

Rendimiento

9 a 20

21 a 32

33 a 45

## Anexo 6. Cálculo de la muestra

$$n = \frac{(p \cdot q) Z^2 \cdot N}{E^2(n - 1) + (p \cdot q) Z^2}$$
$$n = \frac{(0.5 \times 0.5) (1.96)^2 \times 4656}{(0.05)^2 \times (4656 - 1) + (0.5) \times (0.5) (1.96)^2}$$
$$n = \frac{(0.25) (3.8416) (4656)}{(0.0025)(4655) + (0.25)(3.8416)}$$
$$n = \frac{4471.62}{(11.6375) + (0.9604)}$$
$$n = \frac{4471.62}{12.5979}$$
$$n = 355$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = calculado en las tablas del área de la curva normal, llamado también nivel de confianza: 1.96

E = nivel de precisión absoluta. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio: 0.05

p = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia: 0.5

q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 - p): 0.5

## Anexo 7. Prueba de normalidad

H1: Los datos estudiados corresponden a una distribución normal

H0: Los datos estudiados no tienen una distribución normal

### Tabla 12.

#### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,160	319	<,001
Satisfacción del usuario	,046	319	,093

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos. a. Corrección de significación de Lilliefors

## Anexo 8. Fiabilidad de instrumentos

**Tabla 13.**

*Fiabilidad del instrumento de Calidad de atención*

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	17

Fuente: Procesamiento de datos en programa SPSS v28.

Los datos obtenidos de la prueba piloto se procesaron en el programa SPSS versión 28, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, se obtuvo un puntaje de 0.853. De modo que se interpreta que el instrumento que mide la calidad de atención es consistente y confiable.

**Tabla 14.**

*Fiabilidad del instrumento de Satisfacción del usuario*

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	22

Fuente: Procesamiento de datos en programa SPSS v28.

Mientras que, para la percepción del usuario, el valor fue de 0.815; por lo que se sustenta que el instrumento tiene buena confiabilidad y consistencia.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario de un centro de salud tipo C Guayaquil, Ecuador 2022", cuyo autor es SANTA CRUZ CORDOVA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA <b>DNI:</b> 10435237 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5361-6541	Firmado electrónicamente por: MCABRERACR10 el 18-01-2023 14:59:41

Código documento Trilce: TRI - 0497917