



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Factores sociodemográficos y satisfacción de atención del usuario en  
un establecimiento de salud de nivel I-4, Usquil, 2023

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Castillo Pérez, Gaby Elena (orcid.org/0000-0001-6108-2407)

**ASESORES:**

Dra. Alza Salvatierra, Vanessa Jocelyn (orcid.org/0000-0003-4781-8646)

Dr. Chávez Epiquén Abdías (orcid.org/0000-0001-5589-5217)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación está dedicado a toda mi familia, en especial a mis padres por haberme brindado su apoyo en los momentos más difíciles.

También quiero dedicarlo a mi pareja por motivarme y sostener mi mano en todo momento para no desvanecer y acabar con la tesis. Así mismo dedicarlo a mi hija Alessia, quien me acompañó durante todo este programa académico; sin duda llego en el momento más indicado para darme la fuerza y la motivación que me faltaba.

**Gaby Elena Castillo Pérez**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer primero a Dios por brindarme salud y permitir que todo salga bien y así poder lograme alcanzar un sueño más.

También quiero agradecer a la asesora Vanessa Alza Salvatierra, por el apoyo en la realización del trabajo de investigación. Así mismo a la jefa de la Micro red de Salud Usquil, por permitirme realizar el trabajo de investigación en el Establecimiento de Salud.

**Gaby Elena Castillo Pérez**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALZA SALVATIERRA VANESSA JOCELYN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Factores sociodemográficos y satisfacción de atención del usuario en un establecimiento de salud de nivel I-4, Usquil, 2023", cuyo autor es CASTILLO PEREZ GABY ELENA, 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.

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA VANESSA JOCELYN DNI: 19081715 ORCID: 0000-0003-4781-8646	Firmado electrónicamente por: VALZASA el 13-08- 2023 00:27:28

Código documento Trilce: TRI - 0615189





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CASTILLO PEREZ GABY ELENA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Factores sociodemográficos y satisfacción de atención del usuario en un establecimiento de salud de nivel I-4, Usquil, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CASTILLO PEREZ GABY ELENA <b>DNI:</b> 48845115 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6108-2407	Firmado electrónicamente por: CASTILLOEL el 28-08- 2023 17:04:30

Código documento Trilce: INV - 1318330



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN .....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Nivel de los factores sociodemográficos.....	23
Tabla 2.	Nivel de satisfacción de atención del usuario .....	24
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	25
Tabla 4.	Relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de atención del usuario.....	26
Tabla 5.	Relación entre los factores sociodemográficos y la “Fiabilidad” de la satisfacción de atención del usuario.....	27
Tabla 6.	Relación entre los factores sociodemográficos y la “Capacidad de respuesta” de la satisfacción de atención del usuario.....	28
Tabla 7.	Relación entre los factores sociodemográficos y la “Seguridad” de la satisfacción de atención del usuario.....	29
Tabla 8.	Relación entre los factores sociodemográficos y la “Empatía” de la satisfacción de atención del usuario.....	30
Tabla 9.	Relación entre los factores sociodemográficos y los “Aspectos tangibles” de la satisfacción de atención del usuario.....	31

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación de los factores sociodemográficos en la satisfacción de atención del usuario en un establecimiento de salud nivel I-4, Usquil, 2023, se pretende analizar la relación que existe entre los factores sociodemográficos y las dimensiones de la satisfacción de atención del usuario en un establecimiento de salud de nivel I-4, Usquil, 2023, se utilizó un diseño no experimental correlacional y para ello se trabajó con una muestra de 255 pacientes, se aplicó un muestreo probabilístico; asimismo la técnica es la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario. Los resultados fueron procesados en el programa SPSS. v25, de ello se arriba a la conclusión que se tiene una relación moderada entre las los factores sociodemográficos y la satisfacción de atención de usuario, según la correlación de Pearson ( $Rho=0,537$ ) representando ésta una moderada relación de variables; asimismo, se obtuvo un p-valor 0,000 menor que el valor de significancia ( $p<0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

**Palabras clave:** Factores sociodemográficos, satisfacción de atención del usuario, establecimiento de salud.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to establish the relationship of sociodemographic factors in the satisfaction of user care in a level I-4 health facility, Usquil, 2023, it is intended to analyze the relationship that exists between sociodemographic factors and the dimensions of the user care satisfaction in a level I-4 health facility, Usquil, 2023, a non-experimental correlational design was used and for this, a sample of 255 patients was used, a probabilistic sampling was applied; Likewise, the technique is the survey and the instrument used is the questionnaire. The results were processed in the SPSS program. v25, from this it is concluded that there is a moderate relationship between sociodemographic factors and user satisfaction, according to Pearson's correlation ( $Rho=0.537$ ), representing a moderate relationship of variables; likewise, a p-value 0.000 less than the significance value ( $p<0.05$ ) was obtained, therefore the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected and the alternate hypothesis ( $H_1$ ) is accepted.

**Keywords:** Sociodemographic factors, satisfaction with user care, health facility.

## I. INTRODUCCIÓN

El derecho a la salud es primordial para todas las personas considerado como un componente irremplazable que va a influir en el bienestar social, económico, cultural, en el crecimiento sobre todo en la educación de la población, todos estos aspectos antes mencionados exigen a las entidades prestadoras de salud brindar una atención médica oportuna, tolerable, asequible y sobre todo que sea de calidad satisfactoria para el paciente/usuario. Es por ello, que conocer las perspectivas de sistema sanitario es primordial, ya que los organismos públicos de salud no cuentan con buena percepción por parte de los pacientes, debido a que percibe ineficiencia, lentitud y la poca capacidad de respuesta para la atención a las demandas de salud (Reynaldos et al., 2017).

La OMS en el año 2000, estableció el marco de referencia que evalúa el desempeño del sistema de los servicios sanitarios, teniendo en cuenta que no solamente su único fin es optimizar y conservar la salud de la población, sino que también esta atención debe de complacer las necesidades de los usuarios y sobre todo cubrir las expectativas acerca de la atención brindada. Por otro lado, en el Perú, no se quedaron de lado y se difundió la ley N° 29344 “Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud” que promueve el derecho a la atención de salud con calidad, así como también de manera pertinente tiene derecho la población que reside en el país. A pesar de todos los progresos que se han hecho, aun se siguen reportando insatisfacción por parte de los pacientes. En el 2016, la encuesta nacional de satisfacción del cliente de salud mostro que el 73.9 % de usuarios se encontraban satisfechos, mientras que el 26.1% insatisfacción (Hernández et al., 2020).

El descenso de la calidad de los servicios sanitarios trae consecuencias directas en países de mediano y de bajos recursos con poblaciones en pobreza y pobreza extrema, donde hay altos índices de diferencias, inequidades poca accesibilidad a las prestaciones de salud, medicamentos, generando gastos de bolsillos a los pacientes y por ente también gastos adicionales al sistema de salud. Ante ello es importante recalcar que el estado es el que debe garantizar los derechos de salud a su población, trabajando conjuntamente con los líderes gubernamentales en pro de la salud pública (Paredes Larios, 2020).

Por otro lado, dentro de las instituciones de salud es importante promover una capacidad para movilizar, sostener los procesos de gestión y poder brindar adecuadas respuestas a las demandas de la población. Es por este motivo que se adquiere una mayor relevancia, en conocer la apreciación que tiene el personal de salud del escenario de su organización, para poder mejorar las relaciones entre ellos y con ello que se brinde atenciones con calidad a los pacientes (Segredo, 2017).

La satisfacción de usuario dentro de los hospitales públicos en el Perú, es considerada como un indicador de las expectativas y percepciones, así como también una medida de control del funcionamiento de los sistemas sanitarios. Hoy en día, la calidad de la atención ofrecida a los clientes en los hospitales del Ministerio de Salud está catalogada como baja, esto se debe a las limitaciones en la calidad de atención reportadas durante el 2019, un claro ejemplo es el hospital Nacional Edgardo Rebagliati, donde de 109 quejas el 23.5% fueron por mal trato del personal y el 23% por demora en atención (Cordova et al., 2021).

En el establecimiento de salud I - 4 de Usquil, la realidad en cuanto a la satisfacción de atención de usuarios se pudo observar que algunos pacientes muestran gran inconformidad con respecto al tiempo de espera para ser atendidos e incluso por falta de personal no llegan a recibir la atención requerida, por otro lado, el establecimiento cuenta con infraestructuras viejas y deterioradas que no cumplen con las expectativas de la comunidad y del personal, a pesar de todos los inconvenientes se trata de brindar una atención con calidad a los pacientes.

Por lo expuesto anteriormente, es muy importante conocer cuan satisfechos están los pacientes con la calidad de atención ofrecida por el personal de salud del establecimiento. Ante esta problemática, se propuso como problema: ¿De qué manera los factores sociodemográficos se relacionan con la satisfacción de atención del usuario en los establecimientos de salud nivel I-4, Usquil, 2023?

Esta investigación a nivel teórico se justifica, porque es importante conocer la satisfacción de los clientes con el fin de aportar nuevos conocimientos al profesional de salud y sepan cuáles son las razones por las cuales los pacientes no están completamente satisfechos con la atención recibida y con ello se busquen

nuevas estrategias para reestructurar los planes de acción, compromiso, metas que favorezcan al desarrollo del sistema sanitario, implicando a brindar un servicio de calidad.

A nivel práctico esta investigación se justifica, porque nos permitirá encontrar el tipo de relación de los factores sociodemográficos en la satisfacción de atención del usuario de un establecimiento de salud nivel I-4, Usquil, 2023. Esto nos ayudará a aplicar nuevas herramientas de gestión que favorezcan a cumplir los objetivos y metas en el establecimiento de salud. Con ello se optimizará la calidad de atención que se ofrece a los clientes y sobre todo se fortalecerá las capacidades de cada miembro del establecimiento.

A nivel metodológico, se justifica porque la metodología empleada podrá ser utilizada en los demás establecimientos de salud de la Microred Usquil, lo que nos ayudará a conocer una situación más global, ya que el instrumento es confiable y permitirá seguir investigando estas variables, debido a su importancia en la calidad de atención y sobre todo conocer los factores se relacionan con la variable 1.

Esta investigación a nivel social ayudará a encontrar el nivel de relación entre las variables, permitiendo corregir ciertas falencias en la atención hacia los pacientes/usuarios buscando mejorar la atención con calidad brindando y cubriendo las expectativas, así como las necesidades de la población con el fin de mejorar los sistemas de salud.

Como objetivo general se plantea establecer la relación de los factores sociodemográficos en la satisfacción de atención del usuario en un establecimiento de salud nivel I-4, Usquil, 2023. Y como objetivos específicos: Identificar los factores sociodemográficos de los usuarios de un establecimiento de salud nivel I-4, Usquil, 2023, identificar el nivel de la satisfacción de atención del usuario en un establecimiento de salud nivel I-4, Usquil, 2023, , determinar la relación de los factores sociodemográficos sobre la dimensión fiabilidad de la satisfacción de usuario en un establecimiento de salud nivel I-4, Usquil, 2023, determinar la relación de los factores sociodemográficos sobre la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de usuario en un establecimiento de salud nivel I-4, Usquil, 2023, determinar la relación de los factores sociodemográficos sobre la dimensión

seguridad de la satisfacción de usuario en un establecimiento de salud nivel I-4, Usquil, 2023, determinar la relación de los factores sociodemográficos sobre la dimensión empatía de la satisfacción de usuario en un establecimiento de salud nivel I-4, Usquil, 2023 y determinar la relación de los factores sociodemográficos sobre la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción de usuario en un establecimiento de salud nivel I-4, Usquil, 2023.

Como hipótesis general se propuso que los factores sociodemográficos se relacionan significativamente en la satisfacción de atención del usuario en un establecimiento de salud nivel I-4, Usquil, 2023.

## II. MARCO TEORICO

En referencia a los trabajos previos en lo internacional se encontró el estudio realizado por Asamrew et al., (2020) quien evaluó la satisfacción de clientes en la IPRES y sus servicios, así como sus determinantes en una entidad de salud. Fue un estudio transversal, usando a 398 pacientes, a los cuales aplicó una entrevista organizada, la información recabada llevaron un análisis estadístico. Hallando que el 46.2% de los pacientes se encontraban satisfechos, dentro de las cuales el 58% eran mujeres, el 50% de los participantes tenían +34 años. Llegando a la conclusión que la satisfacción de los pacientes es baja en cotejo con otros estudios del país.

Liu y Mao, (2019) Tuvieron como objetivo analizar la satisfacción del paciente con los servicios médicos rurales en China e identificar los determinantes relacionados. Este estudio transversal se realizó en 11 provincias de China, donde se aplicó un muestreo aleatorio dentro de los cuales se aplicó la encuesta del servicio nacional de salud de China a 9811 pacientes (pacientes ambulatorios 5208 y pacientes hospitalizados 4603), se desarrollaron escalas de Likert con 5 puntos utilizando 10 variables para evaluar la satisfacción. Obtuvo como resultados que el 57% de los pacientes ambulatorios son mujeres y el 70.1 % son menores de 45 años; en cuanto los pacientes hospitalizados el 55.8 eran mujeres y el 56.3 eran menores de 45 años, en cuanto a la satisfacción el 60.2% de pacientes ambulatorios y el 70.9% de pacientes hospitalizados se encontraron satisfechos. Además, los determinantes que intervienen en la satisfacción general de los pacientes fueron la edad, ocupación, ingresos y el tipo de hospital con valores de  $p < 0.01$ .

En el estudio realizado por Gerónimo-Carrillo et al., (2022) se planteó establecer el relacionar las satisfacciones de los pacientes en base a la calidad que son atendidos, desde un fundamento descriptivo, con una muestra constituida con 378 participantes a los cuales se aplicó el cuestionario Servqual, obteniendo como resultado que el 56.8% de los participantes tenían menos de 40 años, el 71.8% fueron del género femenino y en cuanto a la satisfacción el 8.5% están satisfechos, concluyendo que hay bajo porcentaje de pacientes satisfechos, esto podría deberse a la escases de medicamentos, la larga espera para ser atendidos, y los ambientes físicos de la institución.

En su estudio Terán (2020) el objetivo fue determinar el manejo de la calidad de cómo se atiende en base al trabajo interno en un EESS, en el Ecuador. Este análisis fue descriptivo, con una participación de 230 usuarios y 13 trabajadores de salud, aplicándose la evaluación del clima laboral con una encuesta de escala Likert para la calidad de atención, y una encuesta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, alcanzando un resultado el 76.9% de los trabajadores que no reciben retroalimentación de su jefe el 90 % de los pacientes están satisfechos con la atención brindada, concluyendo que a pesar que el clima laboral no es adecuado en este establecimiento de Salud, los clientes se encuentran satisfechos con la atención recibida, a pesar de la inexistencia de un trabajo interno óptimo.

En su artículo Vázquez et al., (2018) tuvo como objetivo determinar la justificación percibida por los usuarios por la atención recibida en un EPNA de México. Es un análisis descriptivo, transversal, con una muestra constituida por 395 usuarios que recibieron atención; además se usó la encuesta SERVPREF para valorar la satisfacción de usuario, reportando como resultado global el 60% de clientes encontrándose satisfechos con la atención recibida, por otro lado, se pudo observar, que el 49% de usuarios se encuentra insatisfecho con el tiempo de espera en citas médicas, laboratorio clínico y referencias, realidad que se asemeja mucho en nuestro país. Concluyendo que la satisfacción global percibida por los usuarios es mayor a 60%.

Castelo et al., (2016) planteó como fin identificar el ámbito de satisfacción de los clientes atendidos en emergencia, Ecuador. Fue un trabajo descriptivo de corte transversal, realizado durante el primer trimestre del 2015, teniendo como muestra 382 pacientes los cuales aplicó un cuestionario de satisfacción aprobada por profesionales de la salud, obteniendo como resultados el 75% de pacientes encontrándose satisfechos. Se concluye desde los clientes que acuden al servicio de emergencia están complacidos con la atención demostrando que el equipo de salud conoce las necesidades de los usuarios y sobre todo existe un trabajo multidisciplinario.

En trabajos previos de contexto nacional se encontraron los siguientes antecedentes: Quispe (2022) en su análisis estableció la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, estableciendo como objetivo verificar

la relación entre dichas variables, con una perspectiva de investigación fue cuantitativo, con una participación de 93 personas, quienes respondieron a dos cuestionarios, dando como resultados que existe un  $r = 0.555$ , concluyendo que la capacidad de respuesta dentro de una entidad ayuda a mejorar la satisfacción de los pacientes.

Hernández (2020) en su investigación analizó la atención de salud del Perú constituyendo los factores colegiados en adultos. Realizando un estudio analítico de corte transversal donde se usaron los datos de (ENAHU) 2018. Obteniéndose como resultado un total de 14 206 adultos recibiendo atención en una IPRES del Ministerio de Salud. Además, un 74.3% de pacientes reportaron que estaban satisfechos de la atención brindada. Concluyendo que 3 de cada 4 usuarios se encuentran satisfechos y que hay pequeños grupos de poblaciones con menos satisfacción, esto se ve más reflejado en zonas rurales. Es importante estar más pendientes de la satisfacción de los usuarios, debiéndose plantear nuevas estrategias que mejoren los puntos débiles con calidad de atención en cada uno de ellos.

Núñez (2020), establece una investigación de cómo se percibe la seguridad del paciente, teniendo como objetivo describir la cultura de seguridad tomando en cuenta el servicio brindado las fortalezas de la entidad de salud, desde parámetros cuantitativos, con una participación de 121 personas, los cuales respondieron a dos cuestionarios, los datos obtenidos establecieron que el 44.31% de la seguridad del paciente es fundamental para poder satisfacer sus necesidades y no dar evidencia de debilidad en los procedimientos.

Vargas (2019), establece un explicación de cómo la empatía se relaciona con los factores sociodemográficos dentro de la micro red de salud, estableciendo determinar la relación entre ambas variables desde un enfoque cuantitativo, la muestra estuvo determinada por 92 personas las cuales respondieron a dos cuestionarios, dando como evidencia que existe una relación significativa entre las variables sustentando los parámetros de empatía si son relacionados por los factores sociodemográficos especialmente los familiares y laborales.

Gamarra, (2017) se planteó como objeto establecer los lineamientos del clima organización para verificar la satisfacción del usuario Bellavista, Callao. Este estudio fue de corte observacional, descriptivo, correlacional. Donde la muestra utilizada estuvo conformada por 118 empleados y 368 usuarios, como instrumento para la evaluación de la satisfacción se usó el formulario SERVQUAL para el primer nivel de atención por tanto para evaluar el Clima Organizacional se usó la herramienta aprobada por el MINSA. Obteniendo como resultados, al clima organizacional resultando un nivel de “por mejorar” y en la satisfacción de usuario con un 78.9% de pacientes satisfechos. Asimismo, se encontró una relación del clima organizacional y fiabilidad un coeficiente de 0.829, en capacidad de respuesta 0.817, seguridad 0.822 y una empatía 0.827 los aspectos tangibles 0.836 con un valor de  $p=0.000$  para todas las dimensiones. Concluyendo que el clima organizacional interviene propiciamente cumpliéndose las expectativas del usuario

Fernández et al., (2019), planteó como objetivo establecer el clima institucional y la satisfacción del usuario externo en relación con la atención recibida. El estudio fue observacional de corte transversal, empleándose un cuestionario para evaluar el clima organizacional a 125 empleados, y la satisfacción de usuario se evaluó a través del cuestionario SERVQUAL aplicándose a 92 acompañantes de pacientes pediátricos hospitalizados. Dando como resultado para el clima organizacional el 76,3%, calificando como “por mejorar”; y en cuanto a la satisfacción global fue de 64,4% calificándola como satisfactoria. Concluyendo que el clima institucional y la satisfacción ayuda al mejoramiento de las organizaciones prestadoras de salud identificando y corrigiendo problemas que debiliten la calidad de la atención.

Quispe y Torres (2019) plantearon como los factores sociodemográficos la relación con la fiabilidad en el cuidado humanizado que se brinda a los pacientes, el objetivo del análisis fue determinar la relación entre las variables identificadas, desde un enfoque cuantitativo, la muestra de 41 personas las cuales respondieron a dos cuestionarios, los resultados dieron evidencia que los factores sociodemográficos establecen una relación para la percepción de fiabilidad del centro de salud, por lo que se puede concluir que la perspectiva para el incremento

de la satisfacción del usuario en base a la calidad del servicio influyen mucho los factores sociales, familiares y educacionales.

En su investigación Santos (2022) se planteó como objetivo determinar parámetros de niveles de la calidad de atención en un IPRES, así como factores asociados a la calidad de atención percibida, el estudio fue observacional, de corte transversal; como muestra tuvo a 204 pacientes, a quienes aplicó una encuesta para recolectar datos personales y el SERVQHOS donde se evalúa la calidad de atención, una vez recolectados los datos se usó el análisis estadístico Chi cuadrado. Encontrando como resultados que el 61.27% fueron de sexo femenino y que el 47.06% tenían por edad 30 a 50 años. La cuarta parte de los pacientes percibe insatisfacción en la atención. Llegando a la conclusión que el género femenino, ser mayor de 50 años y estar casado están asociados a un mayor grado de insatisfacción ( $p < 0.05$ ).

Guiop (2022), estableció los parámetros de relación en los lineamientos de calidad en la atención junto a la satisfacción del usuario, cualitativa, no experimental, descriptiva comparativa. Su muestra fueron 80 usuarios a los cuales se le aplicó un instrumento validado por expertos, obteniendo como resultados que el 23.8% de los participantes tenían de 18 a 30 años y el 38.8% de 41 a 50 años, además que el 56.3% eran mujeres, así como también que el 96.3% de los usuarios se encontraban satisfechos y en cuanto a la calidad de atención el 96.3% indico que es buena.

Ortega (2020), se planteó como objetivo determinar si los indicadores sociodemográficos asociándose con la satisfacción sobre la calidad de atención en Arequipa. La investigación fue prospectiva y como técnica se usó la entrevista a 380 usuarios de 5 micro redes de la ciudad de Arequipa, usando la escala socioeconómica de Amat y león, y el SERVQUAL que mide la satisfacción de usuario, verificando que el 73.09% de los pacientes estaban insatisfechos y un 26.91% satisfechos, se llegó a la conclusión que si hay relación entre los factores sociodemográficos asociados y la satisfacción de atención de calidad con 62% y valores de  $p < 0.05$ .

A nivel local Gutiérrez (2016) planteó lineamientos de clima organización y la satisfacción de los usuarios, su muestra fue conformada por 5 EESS, para la valoración del clima organizacional aplicándose a 41 trabajadores “El cuestionario para clima organizacional – MINSA” para valorar la satisfacción de usuario se aplicó a 115 usuarios el cuestionario MINSA” obteniendo como resultados que el clima organizacional esta alto con un 73.2% y en cuanto a la satisfacción el 91.3% de usuarios se encuentran satisfecho con la atención brindada. Concluyendo que ambas variables se encuentran en niveles adecuados el clima organizacional con 73.2% y la satisfacción son 91.3%, por ello, es importante que estas variables sean evaluadas continuamente para poder mejorar e implementar nuevas estrategias de gestión que permitan seguir brindando atención de calidad a los usuarios.

Según lo observado anteriormente, de la satisfacción del usuario permite que se encuentren ciertos aspectos que ayuden a la cualidad en la atención de usuarios sea adecuada, con ello se logrará buscar nuevas estrategias que ayuden a optimizar una atención con calidad que logre satisfacer las necesidades de la población. (Valeri, 2016).

Según Chiavenato (1999), hace mención que las organizaciones dependen de personas para funcionar, ya que ellas son las que las dirigen, controlan y las hacen andar. Es gracias a estas personas que se forja el éxito y continuidad de las organizaciones.

Los servicios de salud están ubicados dentro de los sistemas abiertos, ya que están conformados por un conjunto de elementos interrelacionados como por ejemplo el recurso humano, tecnológico e información que están orientados a mejorar la satisfacción de calidad y la salud de la comunidad. (Hernández, 2011). La cualidad atención de los servicios en salud se ha conceptualizado como el abastecimiento de la atención a los pacientes de manera que sea alcanzable, ecuánime con un óptimo nivel de profesionalismo, con el fin de lograr la satisfacción de los pacientes (Guerrero Ríos, 2018).

La Satisfacción de usuario está relacionado por las percepciones de la calidad que se recibe durante la atención, valor monetario además de las experiencias que se tienen anteriormente durante la adquisición de un servicio.

Dicho de otra manera, el usuario se sentirá satisfecho según la percepción que tenga de calidad y esta puede ser relacionada por experiencias pasadas (Vásquez, 2016).

Dentro los modelos teóricos de la satisfacción de usuario tenemos la Teoría de la no confirmación de expectativas, este tipo permite comparar las perspectivas de calidad de un servicio que se va a adquirir versus la experiencia que ya se tuvo del consumo. (Duque, 2005). Cuando el desempeño del servicio es mayor que las expectativas nos dan como resultado una no confirmación positiva, caso contrario una no confirmación negativa. (Perinat, 2001).

Asimismo, otra teoría del Descontento potencial describe que las molestias por parte de los usuarios se deben por múltiples reacciones a consecuencia del disgusto que tienen cuando la prestación es de tal o cual forma. El descontento puede ser externamente (el usuario presenta su queja a instancias que pueden solucionar el problema) o potencial (el usuario no presenta quejas, pero no está satisfecho con el servicio recibido) (Barrero et al., 2019).

Según Lostaunau (2018), el enfoque afectivo está referido a diversos fenómenos que se relacionan con sentimientos subjetivos, además comprende que las respuestas afectivas de los usuarios sirven para analizar la satisfacción. Existen dos tipos de afectos: los positivos (representa la emoción placentera, un elevado afecto positivo es un indicador de satisfacción) y los negativos (representa la emoción displacentera, un afecto negativo indica insatisfacción).

Dentro de las variables que influyen en los afectos se encuentran las variables sociodemográficas: la edad que influye en el procesamiento de datos y el género donde diferentes estudios encontraron que se asocia el género con las emociones encontrando diferencias significativas entre hombres y mujeres. La otra variable es la cultura, aunque algunos estudios señalan que no existe asociación con las emociones. Por último, la personalidad ciertos estudios señalan que la personalidad influye de manera negativa o positiva en los estados afectivos (Lostanau, 2018).

Los factores sociodemográficos analizan las características específicas de la población a niveles geográficos con información desagregada geográficamente sobre los aspectos sociales, económicos y demográficos. (Duncan et al, 2015).

Edad: es el tiempo vivido de una persona expresada en años, estará dividida en dos agrupaciones de 18 a 29 años y de 30 a 55 años. Sexo: son el conjunto de peculiaridades de las características de los individuos de una especie que los divide en masculinos y femeninos. Nivel de estudio: Cuando la persona tiene un nivel de estudio superior (estudio técnico o universitario) o no superior. Estado civil: viene a ser la situación que tienen las personas de acuerdo con las leyes o costumbres del país en función del matrimonio o parentesco. Tiempo de espera: cuando el tiempo de espera es menor a 30 min. O mayor a 30 min.

Además, Añacata y Flores (2019), establece los parámetros de factores en base los lineamientos sociales y demográficos, los cuales describen como las personas generan un vínculo con la sociedad, considerando que dichos factores coinciden con el comportamiento desde sus entornos familiares, económicos, educativos y geográficos estableciendo una descripción corta de cómo estos se desenvuelven en los grupos.

Con respecto a las dimensiones se establece que la investigación de los factores familiares, establecen cuales son las interacciones entre un entorno y una relación entre los diferentes tipos de familia para instaurar una interpretación de la realidad y poder verificar la manera de enfrentar los problemas, el apoyo familiar por diferentes estamentos, en salud, verificando la atención de calidad, el control y la responsabilidad de los establecimientos. (Sanader et al, 2014).

El factor económico establece la fundamentación de como el estado opera eficientemente los recursos para y estos como se encuentran relacionados para poder cumplir con la disponibilidad de actividades y evaluarlas por los ingresos. (World Health Organization, 2013).

El factor educativo, son planteamientos para los parámetros en condiciones para dar una relación a los fines educativos estableciendo los resultados que requiere, por ello la población debe verificar el control educativo, las charlas que las instituciones brindan, así como las campañas ejecutadas en diferentes ámbitos del sector. (Olenick et al, 2019).

Finalmente, los factores geográficos, son establecimientos que se evalúan con diferentes circunstancias distribuidos para poder establecer una atención y asistencia oportuna, tomando en cuenta la distancia que toma adquirir dichos servicios de salud. (Koukouli et al, 2002).

La teoría de la transición demográfica explica cómo se produce un cambio gradual desde un estado de desequilibrio demográfico con altos niveles de mortalidad y natalidad, hacia niveles reducidos de ambos, a través de una fase intermedia de rápido crecimiento poblacional. Este cambio demográfico se relaciona con la industrialización y es relacionado por diversos factores (Tardivo, 2021).

Amorim (2021) aporta diciendo que la teoría del cambio demográfico describe una ubicación estable con un alto número de hijos por familia, conocida como fecundidad natural, una nueva ubicación estable en la que el número de hijos por familia disminuye significativamente debido a la vigilancia voluntaria de la fecundidad, es decir, fecundidad controlada. (Gobbens y Remmen, 2019). Durante este periodo de transformación, las asociaciones rompen con su pasado y cambian su mentalidad en relación a la sexualidad, la vida y la muerte. (Saavedra, 2020). El cambio demográfico es el origen de la transformación de la economía familiar y del envejecimiento de la población. Este proceso se asocia con cambios en la estructura social, económica y políticamente de una sociedad, que tiene implicaciones significativas para el desarrollo humano. (Deri, 2020).

Becker (2021), dice que la teoría de la fragmentación del mercado laboral propone romper con el paradigma económico ortodoxo explicando el entorno laboral sostiene que los mercados de trabajo no son uniformes, sino que están compuestos por diversos submercados que operan con lógicas internas distintas. Además, se observa la presencia de barreras que dificultan la movilidad entre segmentos laborales. (Mitrovic y Vasiijevic, 2017).

También se reconoce que hay diferentes mecanismos de asignación salarial entre los distintos segmentos, siendo más desfavorables para las personas de bajos recursos. (Jiménez, 2019) agrega diciendo que éste no se trata de un solo mercado competitivo, sino de una diversidad de segmentos donde no existe competencia y las remuneraciones al capital humano difieren. Además, se reconocen barreras institucionales que restringen la capacidad de la población para

beneficiarse equitativamente de la educación y capacitación. (Thavorn et al, 2017). En otras palabras, se puede decir que esta teoría examina cómo los factores sociodemográficos, como la enseñanza y el género, influyen en la segmentación del mercado laboral. Sostiene que ciertos grupos de la población pueden enfrentar discriminación y desigualdad en el acceso a oportunidades laborales, lo que a su vez afecta su estatus socioeconómico. (Saturnino y Masood, 2022).

Martuccelli (2021), La teoría de la modernización se distingue por la introducción de roles e instituciones surgidos de la industrialización en otros ámbitos sociales. Aunque esta definición enfatiza principalmente la modernización económica, es posible retener su idea analítica general al separarla de la base exclusivamente industrial. (Fisher et al, 2021). En otras palabras, podemos entender la modernización como la incorporación de roles e instituciones "modernos" generados en un ámbito social a otros sectores de la sociedad. (Jarosz y Mlynarska, 2022). En otras palabras, podemos decir que la teoría de la modernización examina cómo los factores sociodemográficos influyen en el transcurso de desarrollo de las sociedades. Propone que a medida que una sociedad experimenta cambios demográficos, como un decrecimiento en el índice de fecundidad y el aumento en la esperanza de vida, se produce una transición hacia una sociedad moderna y desarrollada.

La satisfacción del usuario fue principalmente vista como la respuesta del usuario o cliente a los cumplimientos de su demanda, sin embargo, a lo largo de muchas investigaciones, y no solo corresponde a la saciedad de las demandas, sino que también se describe como un proceso complejo, y se plantea que la satisfacción está determinada por 2 factores, el primero es una respuesta emocional afectiva que puede ser positiva o negativa y la segunda es la aprobación o rechazo cognitivo. En conclusión, se puede decir que la satisfacción de usuario es una actitud (Bustamante Ubilla et al., 2019).

Entre los Instrumentos de medida de satisfacción encontramos al Servqual que es un instrumento que mide la calidad de atención que perciben los consumidores en cualquier servicio. Mide 5 dimensiones: fiabilidad, componentes tangibles, seguridad, capacidad de reacción y empatía. Siendo transformadas en veintidós afirmaciones consideradas como expectativas siendo percibidas. Cada afirmación en la medida de la escala de Likert de 7 puntos.

Por otro lado, tenemos al LibQUAL+™, este instrumento fue adaptado de SERVQUAL ayudando a nuevas medidas de la Asociación de Bibliotecas de Investigación conformado con veintidós afirmaciones que miden la percepción de los usuarios, se organiza en 3 dimensiones: la afectación de los servicios, el control de la información y el lugar. El consumidor va a indicar el nivel mínimo, deseado y la percepción del servicio. Por último, al SERVPERF, fue perfeccionada por Cronin y Taylor debido al ataque a SERVQUAL. Este instrumento solamente contiene veintidós afirmaciones con referencia a la percepción, lo que reduce la mitad de las otras mediciones (Salazar, 2011).

Dentro de las dimensiones de la satisfacción de usuario tenemos los Aspectos tangibles es el estado de la infraestructura física del establecimiento, incluyendo a los medios de comunicación. Fiabilidad que evalúa la habilidad de los empleados en el momento que realizan sus actividades, es decir cuando brindan un buen servicio. La amplitud de respuesta es el valor que da al interés ayuda al consumidor a la disposición para dar un servicio oportuno. La Seguridad es el reconocimiento del servicio brindado la cortesía de los empleados principalmente el conocimiento y la actitud que proyectan hacia los usuarios. Por último, la Empatía es la voluntad de los trabajadores a ayudar a los clientes a brindar una atención personalizada, según las necesidades de los usuarios (Ramos et al., 2020).

La empatía es relevante porque este comportamiento favorece a los buenos parámetros de alianza en tono a la recuperación del paciente, dando la posibilidad que muestren la comprensión del porqué de su tratamiento, generando mayores índices de satisfacción y disminuyendo la ansiedad, es por ello que el comportamiento empático da evidencia de un incremento en la calidad de vida (Domínguez, 2020).

El Ministerio de Salud (2011), propuso un sistema para valorar la satisfacción de los consumidores a través de la metodología SERVQUAL, definiendo la calidad como la diferencia de las percepciones y la probabilidad de los clientes externos. Lo que nos ayudara a medir el nivel de calidad de atención de los establecimientos prestadores de salud en todo el país. Esta herramienta discrepa de lo que el usuario aguarda del servicio con lo se aprecia. (Numpaque & Rocha, 2016). Para este

estudio se tomará como instrumento el SERVPERF, siendo más factible reduciéndose a la mitad de tiempo y de respuestas.

Según Belalcázar (2012) la cultura organizacional viene a ser la interacción del entorno, valores, normas, pautas de comportamiento que hace que los individuos se identifiquen con la organización que pertenecen. Del mismo modo contar con una cultura organizacional sólida ayuda que el personal optimice su potencial, por tanto, cada organización es diferente contando con su propia cultura organizacional.

Satisfacción de usuario se puede definir como la percepción que tienen los usuarios entre las expectativas versus el servicio que recibe. Estas expectativas pueden ser consecuencia de experiencias previas e información o comparación de atención con otros usuarios. La satisfacción de usuario indica el grado de calidad de atención de servicio que se brinda (Vergel et al., 2022).

La abstracción de percepción es importante, ya que es un procedimiento el cual está establecido para la selección y organización para la interpretación de la información que se recibe con el fin de referencias la legibilidad global. Esto ayudara a identificar y evaluar como usuarios perciben los servicios en término de calidad y cuál es el grado de satisfacción que experimentan en el servicio. (Bustamante Ubilla et al., 2019)

Los recursos humanos en salud, según la OMS, son la agrupación de individuos de diferentes profesiones y ocupaciones que se dedican a perfeccionar la salud de la población, reconociendo que son un componente indispensable para dar confianza a la atención de calidad a la población, lo que demandaría una mayor inversión para contratar más personal, perfeccionando y capacitando al personal de salud con el fin de reforzar la administración y el desarrollo de los recursos en las entidades sanitarias. (Inga y Rodríguez, 2019)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

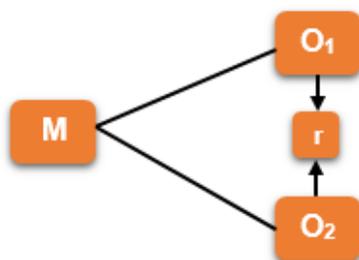
Aplicada, ya que se buscó el incremento de conocimiento a través de la respuesta de problemas de investigación de un determinado sector, tomando como información base la aplicación de instrumentos y el uso de tecnología para su análisis e interpretación. (Risco, 2020).

El enfoque es cuantitativo, ya que se estableció la presentación de los diferentes resultados se darán en tablas o figuras numéricas que representan los niveles de frecuencia o los coeficientes de correlación. (Destiny, 2017).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

No experimental: de corte transversal porque los datos fueron obtenidos en un solo momento, descriptivo ya que busca el conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación (Alban et al., 2020). Correlacional, ya que se establecen buscar como los temas descritos se relación entre sí. (Callaway, 2020).

Esquema:



M = Pacientes que acuden al establecimiento de salud

O<sub>1</sub> = Factores sociodemográficos

O<sub>2</sub> = Satisfacción de atención

r = Relación estadística.

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

#### **Variable 1: Factores sociodemográficos**

##### **Definición conceptual:**

Añacata y Flores (2019), establece los parámetros de factores en base los lineamientos sociales y demográficos, los cuales describen como las personas generan un vínculo con la sociedad, considerando que dichos factores coinciden con el comportamiento desde sus entornos familiares, económicos, educativos y geográficos estableciendo una descripción corta de cómo estos se desenvuelven en los grupos.

##### **Definición operacional:**

Se recogieron los datos a través de la encuesta en construida por Tanta (2021), el cual contiene 19 ítems, los cuales tienen opciones de respuesta en base una escala tipo Likert, con el fin de poder conocer la percepción de la muestra de investigación desde un entorno numérico.

##### **Dimensiones e indicadores**

Según la dimensión factores familiares establece a los indicadores apoyo familiar, salud, atención de calidad, control y responsabilidad, para la dimensión factores económicos establece a los indicadores actividades e ingresos, a los factores educativos establece a los indicadores control charlas y campañas, finalmente factores geográficos establece a los indicadores atención oportuna, asistencia y distancia.

**Escala:** Ordinal

#### **Variable 2: Satisfacción de atención**

##### **Definición conceptual:**

Es la percepción que tienen los usuarios entre las expectativas versus el servicio que recibe (Vergel et al., 2022).

##### **Definición operacional:**

Se evaluó a través de la aplicación del cuestionario SERVPERF. Que mide

5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles.

### **Dimensiones e indicadores**

Según la dimensión fiabilidad establece a los indicadores igualdad, orden de llegada, horario de atención y atención oportuna, para la dimensión capacidad de respuesta establece a los indicadores disponibilidad de producto, atención y tiempo de espera, para la dimensión seguridad establece a los indicadores resolución de problemas, privacidad, eficiencia, tiempo de atención y confianza, para la dimensión empatía establece a los indicadores amabilidad, comprensión y finalmente la dimensión aspectos tangibles establece a los indicadores información, limpieza y disponibilidad.

**Escala:** Ordinal

(Ver anexo 01)

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

La población estuvo constituida por el promedio de pacientes atendidos entre los meses de enero a mayo del presente año, siendo un total de 1512 pacientes.

Los criterios de selección, establecen a los criterios de inclusión como los pacientes mayores de edad (18 años a 55 años), que acudan a atenderse al centro de salud, que deseen participar en el estudio y los criterios de exclusión los cuales incluyen a usuarios y acompañantes que presenten alguna discapacidad o enfermedad que les impida responder el cuestionario, pacientes analfabetos, menores de edad, mayores de 55 años y que no acepten participar del estudio.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra fue determinada por el cálculo de un método estadístico, estableciendo a 255 pacientes. (Ver anexo 02).

#### **3.3.3. Muestreo**

La técnica de muestreo utilizada para encontrar el número de pacientes del establecimiento de salud fue probabilístico, aleatorio simple, ya que permitió en base al azar establecer los participantes del estudio. (Otzen & Manterola, 2017).

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Paciente de un establecimiento de salud de nivel I-4, Usquil, 2023.

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

Como técnica se utilizó la encuesta, ya que se estableció parámetros de construcción de diferentes ítems las cuales será respondidas mediante escalas numéricas (Van et al, 2019).

El cuestionario es el instrumento seleccionado ya que se estructuró una cantidad de ítems para medir la percepción de una muestra, es por ello que para el cuestionario de los factores sociodemográficos se tomara en cuenta al instrumentos construido por Tanta (2021), para poder evaluar los diferentes factores tanto familiares, económicos, educativos y geográficos, el cual está dividido en 19 preguntas los cuales serán respondidos por una escala tipo Likert, para la evaluación de la satisfacción de atención y los factores sociodemográficos se aplicó el cuestionario SERVPERF – MINSA, 2012. Esta encuesta consta 22 preguntas de percepciones divididas por 5 criterios de evaluación. (Ver anexo 03 y 04)

Además, se establece la validez de los resultados tomando en cuenta la perspectiva de 3 expertos los cuales verificaron si los instrumentos pueden ser ejecutados. (Ver anexo 05)

La confiabilidad fue establecida mediante los resultados de una prueba piloto (Ver anexo 06).

### **3.5. Procedimientos**

Primero se presentó una carta de presentación a la jefa del establecimiento de salud, quien dará la autorización para realizar el estudio.

Para la evaluación de la satisfacción de atención y factores sociodemográficos se reunió a los usuarios en sala de espera, para dar una pequeña explicación del estudio, luego se les pidió al usuario externo su consentimiento para aplicar la encuesta, después de ser atendidos se procedió a dar las instrucciones para el llenado, empezando por los datos generales y luego las preguntas de percepciones,

además se les indico que todo se mantendrá en confidencialidad, la recolección de los datos se hizo en varios días hasta lograr alcanzar el tamaño de muestra.

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

El método de análisis establece como primer punto los lineamientos estadísticos descriptivos (Belotto, 2018), ya que se describirán las variables de investigación tomando en cuenta los niveles de frecuencia y porcentaje usando la herramienta Excel, además se pudo establecer una estadística inferencial, verificando los parámetros de relación primero tomando los datos en base a su distribución ejecutando la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, que después de su ejecución estableció la prueba estadística a utilizar para demostrar nuestros objetivos de investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Además se establece los aspectos éticos para poder afirmar el uso de los lineamientos de las directivas de la UCV, tomando en cuenta los principios generales como el respeto hacia los participante verificando su autonomía e integridad ya que los datos obtenidos solo serán usados para la presente investigación, con el fin de que los resultados busque el bienestar de ellos, verificando un trato con Justicia, honestidad y sobre todo el rigor científico tomando en cuenta las competencias profesionales y científicas que requiere todo trabajo de investigación, así también considerando también las normas APA 7ma edición para poder citar a todos los autores que se toman en cuenta para dar una mayor relevancia a la teorías de la presente investigación, además se toma en cuenta la confidencialidad de los datos de las personas participantes.

#### IV. RESULTADOS

Después de la aplicación de los cuestionarios se presentan los resultados con el fin de responder a los objetivos de investigación:

Análisis descriptivo:

**Tabla 1**

*Nivel de los factores sociodemográficos*

<b>Nivel</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Bueno</b>	106	42
<b>Medio</b>	147	58
<b>Malo</b>	2	0.8
<b>Total</b>	255	100

*Nota. Análisis descriptivo de aplicación de cuestionarios*

Se observa en la tabla 1, que de acuerdo a la percepción de los participantes, el 58% valora a los factores sociodemográficos está en un nivel medio, el 42% valora a la variable en un nivel bueno y el 0.8% de los encuestados valora a los factores sociodemográficos en un nivel malo.

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción de atención del usuario*

<b>Nivel</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Bueno</b>	95	37
<b>Medio</b>	150	59
<b>Malo</b>	10	3.9
<b>Total</b>	255	100

*Nota. Análisis descriptivo de aplicación de cuestionarios*

Se observa en base a la percepción de los participantes que el 59% valora a satisfacción de atención del usuario está en un nivel medio, el 37% valora a la variable en un nivel bueno y el 3.9% de los encuestados valora a la satisfacción de atención del usuario en un nivel malo.

Análisis inferencial:

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	GI	Sig.
Familiares	,103	255	,000
Económico	,086	255	,000
Educativos	,075	255	,001
Geográficos	,119	255	,000
Factores sociodemográficos	,051	255	,100
Fiabilidad	,110	255	,000
Capacidad de respuesta	,120	255	,000
Seguridad	,088	255	,000
Empatía	,123	255	,000
Aspectos	,100	255	,000
Satisfacción de atención del usuario	,047	255	,200*

*Nota. Análisis inferencial de aplicación de cuestionarios*

En la tabla 3, se puede verificar que la distribución de las dos variables de investigación es normal ya que la significancia es mayor al 0.05, por lo que se ejecutara la prueba de Pearson para hallar la relación entre las variables.

Para relacionar las dimensiones se establecerá la prueba de Spearman, ya que la distribución es no normal porque la significancia es menor al 0.05.

## Prueba de hipótesis

**Tabla 4**

*Relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de atención del usuario*

<b>Variables</b>	<b>Satisfacción de atención del usuario</b>	
<b>Factores sociodemográficos</b>	Coeficiente de relación de Pearson	0.537**
	Significancia	0.000
	Tamaño de muestra	255

*Nota. Análisis inferencial de aplicación de cuestionarios*

En la tabla 4, se puede observar que de acuerdo a la prueba estadística ejecutada se halló un coeficiente de 0.537 y una significancia menor al 0.01, por lo que se puede decir que existe una relación moderada y significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de atención del usuario.

Por ende, se puede decir que una mejor relación de eficacia de los factores sociodemográficos la satisfacción de atención del usuario será más eficiente.

**Tabla 5**

*Relación entre los factores sociodemográficos y la “Fiabilidad” de la satisfacción de atención del usuario*

<b>Variables</b>	<b>Satisfacción de atención del usuario “Fiabilidad”</b>	
<b>Factores sociodemográficos</b>	Coeficiente de relación de Spearman	0.483**
	Significancia	0.000
	Tamaño de muestra	255

*Nota. Análisis inferencial de aplicación de cuestionarios*

En la tabla 5, se puede observar que de acuerdo a la prueba estadística ejecutada se halló un coeficiente de 0.483 y una significancia menor al 0.01, por lo que se puede decir que existe una relación moderada y significativa entre los factores sociodemográficos y la fiabilidad de la satisfacción de atención del usuario.

Por ende, se puede decir que una mejor relación de eficacia de los factores sociodemográficos la fiabilidad de la satisfacción de atención del usuario será más eficiente.

**Tabla 6**

*Relación entre los factores sociodemográficos y la “Capacidad de respuesta” de la satisfacción de atención del usuario*

<b>Variables</b>	<b>Satisfacción de atención del usuario “Capacidad de respuesta”</b>	
<b>Factores sociodemográficos</b>	Coeficiente de relación de Spearman	0.429**
	Significancia	0.000
	Tamaño de muestra	255

*Nota. Análisis inferencial de aplicación de cuestionarios*

En la tabla 6, se puede observar que de acuerdo a la prueba estadística ejecutada se halló un coeficiente de 0.429 y una significancia menor al 0.01, por lo que se puede decir que existe una relación moderada y significativa entre los factores sociodemográficos y la capacidad de respuesta de la satisfacción de atención del usuario.

Por ende, se puede decir que una mejor relación de eficacia de los factores sociodemográficos la capacidad de respuesta de la satisfacción de atención del usuario establecerá la eficacia necesaria.

**Tabla 7**

*Relación entre los factores sociodemográficos y la “Seguridad” de la satisfacción de atención del usuario*

<b>Variables</b>	<b>Satisfacción de atención del usuario “Seguridad”</b>	
<b>Factores sociodemográficos</b>	Coeficiente de relación de Spearman	0.338**
	Significancia	0.000
	Tamaño de muestra	255

*Nota. Análisis inferencial de aplicación de cuestionarios*

Interpretación:

En la tabla 7, se puede observar que de acuerdo a la prueba estadística ejecutada se halló un coeficiente de 0.338 y una significancia menor al 0.01, por lo que se puede decir que existe una relación baja y significativa entre los factores sociodemográficos y la seguridad de la satisfacción de atención del usuario.

Por ende, se puede decir que una mejor relación de eficacia de los factores sociodemográficos la seguridad de la satisfacción de atención del usuario establecerá la eficacia necesaria.

**Tabla 8**

*Relación entre los factores sociodemográficos y la “Empatía” de la satisfacción de atención del usuario*

<b>Variables</b>	<b>Satisfacción de atención del usuario “Empatía”</b>	
<b>Factores sociodemográficos</b>	Coeficiente de relación de Spearman	0.372**
	Significancia	0.000
	Tamaño de muestra	255

*Nota. Análisis inferencial de aplicación de cuestionarios*

En la tabla 8, se puede observar que de acuerdo a la prueba estadística ejecutada se halló un coeficiente de 0.372 y una significancia menor al 0.01, por lo que se puede decir que existe una relación baja y significativa entre los factores sociodemográficos y la empatía de la satisfacción de atención del usuario.

Por ende, se puede decir que una mejor relación de eficacia de los factores sociodemográficos la empatía de la satisfacción de atención del usuario establecerá la suficiencia que requiera.

**Tabla 9**

*Relación entre los factores sociodemográficos y los “Aspectos tangibles” de la satisfacción de atención del usuario*

<b>Variables</b>	<b>Satisfacción de atención del usuario “Aspectos tangibles”</b>	
<b>Factores sociodemográficos</b>	Coeficiente de relación de Spearman	0.707**
	Significancia	0.000
	Tamaño de muestra	255

*Nota. Análisis inferencial de aplicación de cuestionarios*

En la tabla 9, se puede observar que de acuerdo a la prueba estadística ejecutada se halló un coeficiente de 0.707 y una significancia menor al 0.01, por lo que se puede decir que existe una relación alta y significativa entre los factores sociodemográficos y los aspectos tangibles de la satisfacción de atención del usuario.

Por ende, se puede decir que una mejor relación de eficacia de los factores sociodemográficos los aspectos tangibles de la satisfacción de atención del usuario establecerán la suficiencia que requiera.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo de investigación, donde se halló una coeficiente de 0.537, por lo que se puede decir que existe una relación moderada y significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de atención del usuario, estableciendo que a una mejor relación de eficacia de los factores sociodemográficos la satisfacción de atención del usuario será mejor, dichos resultados guardan coherencia con; Ortega (2020), verificó que si hay relación entre los factores sociodemográficos asociados y la satisfacción de atención de calidad con 62% y valores de  $p < 0.05$ , confirmado lo establecido por Vásquez (2016), quien explico que la satisfacción de usuario está relacionada por las percepciones de la calidad que se recibe durante la atención, valor monetario además de las experiencias que se tienen anteriormente durante la adquisición de un servicio. Dicho de otra manera, el usuario se sentirá satisfecho según la percepción que tenga de calidad y esta puede ser relacionada por experiencias pasadas, teniendo en cuenta lo dicho antes.

Añacata y Flores (2019), quien establece los parámetros de factores en base los lineamientos sociales y demográficos, los cuales describen como las personas generan un vínculo con la sociedad, considerando que dichos factores coinciden con el comportamiento desde sus entornos familiares, económicos, educativos y geográficos estableciendo una descripción corta de cómo estos se desenvuelven en los grupos, ya que son fundamentos para establecer la percepción o apoyo para un mejor planteamiento de servicios, permitiéndonos cumplir con lo establecido por; Valeri (2016), quien nos menciona que la satisfacción del usuario permite que se encuentren ciertos aspectos que ayuden a que la calidad en la atención de los usuarios sea adecuada, con ello se logrará buscar nuevas estrategias que ayuden a optimizar una atención con calidad que logre satisfacer las necesidades de la población, verificando que a satisfacción de usuario es vista como la respuesta del usuario a los cumplimientos de su demanda, sin embargo a lo largo la investigación, se ve que no solo corresponde a la sociedad de las demandas sino que también se describe como un proceso complejo, por lo

que se plantea que la satisfacción está determinada a su perspectiva de atención de los diferentes factores sociodemográficos.

Con referencia al propósito específico 1, se halló un coeficiente de 0.483, por lo que se puede decir que existe una relación moderada y significativa entre los factores sociodemográficos y la fiabilidad de la satisfacción de atención del usuario, verificando que a una mejor relación de eficacia de los factores sociodemográficos la fiabilidad de la satisfacción de atención del usuario será más eficiente, dichos resultados guardan coherencia con:

Quispe y Torres (2019) plantearon como los factores sociodemográficos se relación con la fiabilidad en el cuidado humanizado que se le da a los pacientes, los resultados dieron evidencia que los factores sociodemográficos establecen una relación para la percepción de fiabilidad del centro de salud, por lo que se puede concluir que la perspectiva para el incremento de la satisfacción del usuario en base a la calidad del servicio influyen mucho los factores sociales, familiares el Análisis de disponibilidad el cual mide que los productos estén presentes cuando se necesiten, además miden los servicios de adquisición, el tránsito de los productos y al usuario.

Por último, tenemos a la Medición de la calidad percibida, que se fundamenta en las percepciones de calidad que definen los usuarios de una prestación con base a la valoración del trabajo en diferentes escalas para luego combinarlas y tener una idea global y educacionales, tomando en cuenta lo dicho por; Salazar (2011), quien menciona que el análisis de disponibilidad el cual mide que la disponibilidad (nivel de fiabilidad) estén presentes cuando se necesiten son medidos por la respuesta en los servicios de adquisición, el tránsito de los productos al usuario.

Por último, tenemos a la Medición de la calidad percibida, que se fundamenta en las percepciones de calidad que definen los usuarios de una prestación con base a la valoración del trabajo en diferentes escalas para luego combinarlas y tener una idea global, tomando en cuenta el uso de los instrumentos y metodología siendo importante lo establecido por; Ortega

(2020), se planteó como objetivo determinar si los factores sociodemográficos se asocian con el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención dentro instrumentos que usaron, estaba la escala socioeconómica de Amat y León, y el SERVQUAL que mide la satisfacción de usuario. Usó como prueba estadística para determinar la relación entre las variables. Encontrando que el 73.09% de los pacientes estaban insatisfechos y un 26.91% satisfechos, se llegó a la conclusión que si hay relación entre los factores sociodemográficos asociados y la satisfacción de atención de calidad con 62% y valores de  $p < 0.05$ , es por ello que es importante tomar en cuenta que los parámetros de resultados en base a escala para medir la satisfacción de los pacientes son fundamentales para poder verificar cuales son las unidades de atención que se tienen que mejorar.

Con referencia al propósito específico 2, se halló una coeficiente de 0.429 y una significancia menor al 0.01, por lo que se puede decir que existe una relación moderada y significativa entre los factores sociodemográficos y la capacidad de respuesta de la satisfacción de atención del usuario, verificando que a una mejor relación de eficacia de los factores sociodemográficos la capacidad de respuesta de la satisfacción de atención del usuario establecerá la eficacia necesaria, dichos resultados guardan coherencia con:

Quispe (2022) en su investigación estableció la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, dando como resultados que existe un índice de relación de 0.555 y una significancia menor al 1%, por lo que se puede concluir que la capacidad de respuesta dentro de una entidad se puede ayudar a mejorar la satisfacción de los pacientes, es por ello que se puede coincidir.

Bustamante et al (2019), quien menciona que la satisfacción de usuario fue principalmente vista como la respuesta del usuario o cliente a los cumplimientos de su demanda, sin embargo a lo largo de muchas investigaciones, ahora se ve que no solo corresponde a la saciedad de las demandas sino que también se describe como un proceso complejo, por lo

que se plantea que la satisfacción está determinada por 2 factores, el primero es una respuesta emocional afectiva que puede ser positiva o negativa y la segunda es la aprobación o rechazo cognitivo. En conclusión, se puede decir que la satisfacción de usuario es una actitud, es por ello que tomar en cuenta los parámetros de la capacidad de respuesta dentro de la entidad es muy importante.

Con referencia al propósito específico 3, se halló un coeficiente de 0.338, por lo que se puede decir que existe una relación baja y significativa entre los factores sociodemográficos y la seguridad de la satisfacción de atención del usuario, verificando que se puede decir que una mejor relación de eficacia de los factores sociodemográficos la seguridad de la satisfacción de atención del usuario establecerá la eficacia necesaria, dichos resultados guardan coherencia con; Nuñez (2020), establece una investigación de la cultura de seguridad del paciente, estableciendo como objetivo de investigación describir la cultura de seguridad tomando en cuenta el servicio brindado una explicación de las fortalezas de la entidad de salud, los datos obtenidos establecieron que el 44.31% establece que la seguridad del paciente es fundamental para poder satisfacer sus necesidades y no dar evidencia de debilidad en los procedimientos.

Inga y Rodríguez (2019), quien establece que, para mejorar la salud de la población, se debe reconocer que la seguridad es un componente indispensable para garantizar una atención de calidad hacia la población, lo que demandaría una mayor inversión para contratar más personal, perfeccionamiento y capacitación del personal de salud con el fin de fortalecer la gestión y el desarrollo de los recursos para la salud.

Con referencia al propósito específico 4, se halló un coeficiente de 0.338, por lo que se puede decir que existe una relación baja y significativa entre los factores sociodemográficos y la empatía de la satisfacción de atención del usuario, verificando que a una mejor relación de eficacia de los factores sociodemográficos la empatía de la satisfacción de atención del usuario establecerá la suficiencia que requiera, dichos resultados guardan coherencia con; Vargas (2019), establece una explicación de cómo la

empatía se relaciona con los factores sociodemográficos dentro de una micro red de salud, la evidencia estableció que existe una relación significativa entre las variables sustentadas ya que los parámetros de empatía si son relacionados por los factores sociodemográficos especialmente los familiares y laborales, aprobado lo establecido por:

Domínguez (2020), quien menciona que la empatía es relevante ya que ese comportamiento favorece a los unos buenos parámetros de alianza en tono a la recuperación del paciente, dando la posibilidad de que los mencionados muestren la comprensión del porqué de su tratamiento, generando mayores índices de satisfacción y disminuyendo la ansiedad, es por ello que el comportamiento empático da evidencia de un incremento en la calidad de vida.

Para demostrar el objetivo específico 5, se halló un coeficiente de 0.707, por lo que se puede decir que existe una relación alta y significativa entre los factores sociodemográficos y los aspectos tangibles de la satisfacción de atención del usuario, verificando que a una mejor relación de eficacia de los factores sociodemográficos los aspectos tangibles de la satisfacción de atención del usuario establecerán la suficiencia que requiera, dichos resultados guardan coherencia con; Asamrew et al., (2020) quien se planteó como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de pacientes en los servicios de hospitalización y sus determinantes en una entidad de salud. Hallando como resultados que el 46.2% de los pacientes se encontraban satisfechos. Llegando a la conclusión que la satisfacción de los pacientes es baja en cotejo con otros estudios del país, considerando que la calidad de servicio también establece mucho el nivel de aspectos tangibles del centro de salud.

Martuccelli (2021), quien en la teoría de la modernización se distingue por la introducción de roles e instituciones surgidos de la industrialización en otros ámbitos sociales. Aunque esta definición enfatiza principalmente la modernización económica, es posible retener su idea analítica general al separarla de la base exclusivamente industrial. En otras palabras, podemos entender la modernización como la incorporación de roles e instituciones "modernos" generados en un ámbito social a otros sectores de la sociedad.

En otras palabras, podemos decir que la teoría de la modernización examina cómo los factores sociodemográficos influyen en el proceso de desarrollo de las sociedades.

Finalmente podemos decir que los factores sociodemográficos (familiares, económicos, educativos y geográficos), forman parte de la relación para poder establecer que la satisfacción de la atención de los usuarios de la evidencia que requiere la atención en el sector salud, considerando sus perspectivas para mejorar los procesos de atención, permitiéndonos mejorar la falencia y reafirmar todas las fortalezas que son desarrolladas por los sistemas de salud.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se identificó que el 58% de los usuarios valora a los factores sociodemográficos en un nivel predominantemente medio, verificando que los pacientes que visitaron la entidad de estudio establecieron, que los parámetros sociales, educativos, salubres y geográficos no generar la conveniencia requerida.
2. Se identificó que el 59% de los usuarios valora a satisfacción de atención del usuario en un nivel predominantemente medio, los pacientes pueden verificar que la atención por parte de los profesionales de salud, aún tiene que mejorar ya que se debe establecer que el cumplir con la seguridad y los requerimientos de paciente es necesario e indispensable.
3. Se determinó un coeficiente de 0.537 y una significancia menor al 0.01, por lo que se puede decir que existe una relación moderada y significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de atención del usuario, estableciendo que a una mejor percepción de los factores sociodemográficos la calidad de atención de los profesionales será más eficiente lo que dará evidencia en el incremento de la satisfacción del paciente.
4. Se determinó un coeficiente de 0.483 y una significancia menor al 0.01, por lo que se puede decir que existe una relación moderada y significativa entre los factores sociodemográficos y la fiabilidad de la satisfacción de atención del usuario, por lo que es importante establecer que la fiabilidad de los profesionales es influida por el entorno de los factores sociodemográficos.
5. Se determinó un coeficiente de 0.429 y una significancia menor al 0.01, por lo que se puede decir que existe una relación moderada y significativa entre los factores sociodemográficos y la capacidad de respuesta de la satisfacción de atención del usuario, por lo que es importante establecer que la capacidad de respuesta de los profesionales es influida por el entorno de los factores sociodemográficos.
6. Se determinó un coeficiente de 0.338 y una significancia menor al 0.01, por lo que se puede decir que existe una relación baja y significativa entre los factores sociodemográficos y la seguridad de la satisfacción de atención del

usuario, por lo que es importante establecer que la seguridad de atención de los profesionales es influida por el entorno de los factores sociodemográficos.

7. Se determinó un coeficiente de 0.372 y una significancia menor al 0.01, por lo que se puede decir que existe una relación baja y significativa entre los factores sociodemográficos y la empatía de la satisfacción de atención del usuario, por lo que es importante establecer que la empatía de los profesionales es influida por el entorno de los factores sociodemográficos.

8. Se determinó un coeficiente de 0.707 y una significancia menor al 0.01, por lo que se puede decir que existe una relación alta y significativa entre los factores sociodemográficos y los aspectos tangibles de la satisfacción de atención del usuario, por lo que es importante establecer que los aspectos tangibles (mobiliario e infraestructura) es influida por el entorno de los factores sociodemográficos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A la directiva de la entidad de estudio, establecer parámetros de socialización de los servicios de atención para que la comunidad valore las características de sociodemográficas con el fin de lograr un mejor nivel de satisfacción de los pacientes.
2. A todo el personal, participar en capacitaciones para que los pacientes que lleguen puedan recibir la información requerida estableciendo parámetros de fiabilidad y direccionamiento dentro de la entidad.
3. Al personal de la entidad, establecer boletines que pueda informar sobre los factores sociodemográficos de los pacientes, con el fin de mejorar la capacidad de respuesta y sensibilizar la priorización de atención de los usuarios.
4. Al personal médico y asistencial, capacitarse para que se pueda dar diagnóstico exacto y direccionamientos a especialidades de acuerdo al padecimiento del paciente.
5. Al personal del centro de salud enfatizar la importancia de los factores sociodemográficos con el fin de poder entablar diferentes parámetros de atención eficiente sin importar la condición social del paciente, tomando con empatía sus problemas o dificultades para llegar al establecimiento de salud.
6. Al personal administrativo tomar en cuenta los resultados para mejorar la infraestructura y los aspectos tangibles del establecimiento a fin de mejorar la atención al usuario.

## REFERENCIAS

- Abawi, K. (2017). *Data collection methods (Questionnaire & Interview)*. <https://www.gfmer.ch/SRH-Course-2017/Geneva-Workshop/pdf/Data-collection-methods-Abawi-2017.pdf>
- Amorim, M., Gracia, F., y de Matos, L. (2021). *Microanálisis comparado de la transición demográfica en tres islas de las Azores, siglos XVIII-XX: Diferencias en el pasado, semejanzas en el presente*. *Historia Agraria: Revista de agricultura e historia rural*, (84), 73-106.
- Asamrew, N., Endris, A. y Tadesse, M. (2020). *Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia*. *J Environ Public Health*. 2020;2020: 2473469.
- Barrero, M., Mejía, A., Triana, N. y García, R. (2019). *La satisfacción de los usuarios afiliados al sistema de salud en la ciudad de Ibagué, Colombia*. *Lebret*. 2019;(11):123-47.
- Belalcázar, S. (2012). *Cultura organizacional*. *Inf Psicológicos*. 2012;12(1):41-51.
- Belotto, M. (2018). *Data Analysis Methods for Qualitative Research: Managing the Challenges of Coding, Interrater Reliability, and Thematic Analys*. *Qualitative Report*. DOI: 10.46743/2160-3715/2018.3492
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). *Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual*. *Rev Empres*. 2019;13(2):1-15.
- Callaway, R. (2020). *A Correlational Study of Teacher Efficacy and Culturally Responsive Teaching Techniques in a Southeastern Urban School District*. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1144813.pdf>
- Castelo, W., Castelo, A. y Rodríguez, J. (2016). *Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias*. *Rev Cuba Enferm*. septiembre de 2016;32(3):0-0.
- Chiavenato I. (1999). *Administración de recursos humanos*. 5 Ed. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod\\_resource/content/0/Ch](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Ch)

iavenato%20Idalverto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf

Córdova, F., Tapara, J. y Gallardo, N. (2021). *Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales*. FEM Rev. Fundación de Educación Médica. 2021; 24(5):277-277.

Deri, A. (2020). *The impact of sociodemographic factors on academic achievements among high school students in Indonesia*. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1274653.pdf>

Destiny, O. (2017). *Quantitative Research Methods: A Synopsis Approach*. [https://www.researchgate.net/publication/320346875\\_Quantitative\\_Research\\_Methods\\_A\\_Synopsis\\_Approach](https://www.researchgate.net/publication/320346875_Quantitative_Research_Methods_A_Synopsis_Approach)

Duncan, M., Schaeppel, S., Badland, H., Alley, S., Williams, S., Rebar, A. y Vandelanotte, C. (2015). *Socio-demographic factors and neighbourhood social cohesion influence adults' willingness to grant children greater independent mobility: A cross-sectional study*. <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-015-2053-2>

Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I. y Sayas, I. (2019). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017*. An Fac Med. abril de 2019;80(2):188-92.

Fisher, K., Griffith, L., Gruneir, A., Upshur, R., Perez, R., Favotto, L. y Nguyen, F. y Markle, M. y Ploeg, J. (2021). *Effect of socio-demographic and health factors on the association between multimorbidity and acute care service use: population-based survey linked to health administrative data*. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-020-06032-5>

- Gamarra, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista*, Callao. 2017; 83.
- Gerónimo, R., Guzman, L., Magaña, K. y Ramos, K. (2022). *Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco*. Salud Quintana Roo. 2022;9(35):11-5.
- Gobbens, R. y Remmen, R. (2018). *The effects of sociodemographic factors on quality of life among people aged 50 years or older are not unequivocal*. <https://www.dovepress.com/the-effects-of-sociodemographic-factors-on-quality-of-life-among-peopl-peer-reviewed-fulltext-article-CIA>
- Guerrero, D. (2023). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9975>
- Guiop, J. (2021). *Calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en un Centro de Salud del Ministerio de Salud (MINSA)*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83474>
- Gutiérrez, M. (2016). *Nivel de Clima Organizacional en Trabajadores Asistenciales y la Satisfacción del Usuario Externo Micro Red Moche, La Libertad 2016*. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28403>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezu, G. (2020). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados*. Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública. 17 de enero de 2020; 36:620-8.
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es,calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es,calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan).
- Inga, F. y Rodríguez, C. (2019). *Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención*. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 26 de agosto de 2019; 36:312-8.

- Jarosz, K. y Mlynarska, A. (2023). *The Impact of Sociodemographic Factors on the Rationing of Nursing Care in Urology Wards*. <https://www.mdpi.com/2039-4403/13/1/51>
- Jiménez Castañeda, R. (2019). *Caracterización del desempeño laboral de los egresados y la segmentación de cuatro mercados en Ciudad Juárez*. *Revista de la educación superior*, 48(191), 141-167. <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v48n191/0185-2760-resu-48-191-141.pdf>
- Koukouli, S., Vlachonikolis, I. y Philalithis, A. (2002). *Socio-demographic factors and self-reported functional status: the significance of social support*. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-2-20>
- Liu, J. y Mao, Y. (2019). *Patient Satisfaction with Rural Medical Services: A Cross-Sectional Survey in 11 Western Provinces in China*. *Int J Environ Res Public Health*. enero de 2019;16(20):3968.
- Lostanau, J. (2023). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018*. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/2374>
- Martuccelli, D. (2021). *Problematizaciones de la modernidad y de la modernización en América Latina*. *Desarrollo económico*, 60(232), 253-274. [https://www.jstor.org/stable/pdf/27032771.pdf?refreqid=excelsior%3A9f3e6b96380abf8b2ce3bbc7627675db&ab\\_segments=&origin=&initiator=&acceptTC=1](https://www.jstor.org/stable/pdf/27032771.pdf?refreqid=excelsior%3A9f3e6b96380abf8b2ce3bbc7627675db&ab_segments=&origin=&initiator=&acceptTC=1)
- Mitrovic, I. y Vasilijevic, D. (2017). *The effect of sociodemographic factors on the patient satisfaction with health care system*. <https://sciendo.com/pdf/10.1515/sjecr-2017-0042>
- Numpaque, A., Rocha, A. (2016). *Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud*. *Rev Fac Med*. diciembre de 2016;64(4):715-20.

- Olenick, M., Flowers, M., Munecas, T. y Maltseva, T. (2019). *Positive and Negative Factors That Influence Health Care Faculty Intent to Engage in Interprofessional Education (IPE)*.  
[https://www.researchgate.net/publication/331171204\\_Positive\\_and\\_Negative\\_Factors\\_That\\_Influence\\_Health\\_Care\\_Faculty\\_Intent\\_to\\_Engage\\_in\\_Interprofessional\\_Education\\_IPE](https://www.researchgate.net/publication/331171204_Positive_and_Negative_Factors_That_Influence_Health_Care_Faculty_Intent_to_Engage_in_Interprofessional_Education_IPE)
- Ortega, J. (2019). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención. Arequipa 2019. Univ Nac San Agustín Arequipa*.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11086>
- Paredes, L (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. Científica Enfermería Lima*.  
<http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Perinat, A. (2001). *Cambio cultural y desarrollo humano en contextos minoritarios: el papel de la mujer en una comunidad gitana*.  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4731/micg1de1.pdf>
- Quispe, R., Reyes, K. y Ruiz, D. (2022). *La capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, servicio de oncología médica del Hospital Nacional Dos de Mayo. 2021*.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12216/1/IV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Quispe\\_Reyes\\_Ruiz\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12216/1/IV_FCE_308_TE_Quispe_Reyes_Ruiz_2022.pdf)
- Quispe, S. y Torres, A. (2019). *Factores sociodemográficos y percepción del cuidado humanizado enfermero en el servicio de medicina del hospital nacional Arzobispo Loayza. Lima*.  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2907/TE\\_SIS%20Quispe%20Susan%20-%20Torres%20Ana.pdf?sequence=1](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2907/TE_SIS%20Quispe%20Susan%20-%20Torres%20Ana.pdf?sequence=1)
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., Cherre, I. y Ramos, E., Mogollón, F. (2020). *El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. Rev Univ Soc. junio de 2020;12(2):417-23*.

- Reynaldos, K., Achondo, O. y Azolas, V. (2017). *Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la Atención Primaria en Salud Latinoamericana: Revisión integradora*. *Rev. Salud Pública*. 29 de septiembre de 2017; 21(2):67-78.
- Saavedra, J. (2020). *Socio-demographic factors and early life events associated with happiness in adults of Metropolitan Lima*. [http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v37n1/en\\_1726-4642-rins-37-01-42.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v37n1/en_1726-4642-rins-37-01-42.pdf)
- Salazar, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. *Doc Las Cienc Inf*. 25 de agosto de 2011;34:349-68.
- Sanader, A., Komic, D., Tandara, M. y Serec, M. (2014). *Factors in traditional families which affect health and health care: A qualitative study*. [https://www.researchgate.net/publication/268873842\\_Factors\\_in\\_traditional\\_families\\_which\\_affect\\_health\\_and\\_health\\_care\\_A\\_qualitative\\_study](https://www.researchgate.net/publication/268873842_Factors_in_traditional_families_which_affect_health_and_health_care_A_qualitative_study)
- Santos, J. (2022). *Factores asociados a la calidad de atención percibida en pacientes del servicio de emergencia de la clínica Arequipa, 2022*. *Univ Nac San Agustín Arequipa*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/14162>
- Saturnino, L. y Masood, M. (2022). *Exploring Environmental and Geographical Factors Influencing the Spread of Infectious Diseases with Interactive Maps*. [https://acris.aalto.fi/ws/portalfiles/porta/88600516/ARTS\\_Luz\\_Masood\\_Exploring\\_Environmental\\_and\\_Geographical\\_Factors\\_Influencing\\_the\\_Spread\\_of\\_Infectious\\_Diseases\\_with\\_Interactive\\_Maps.pdf](https://acris.aalto.fi/ws/portalfiles/porta/88600516/ARTS_Luz_Masood_Exploring_Environmental_and_Geographical_Factors_Influencing_the_Spread_of_Infectious_Diseases_with_Interactive_Maps.pdf)
- Segredo, A. (2017). *Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud*. *Rev. Cuba Salud Pública*. Marzo de 2017; 43:57-67.
- Tardivo, G., Suárez-Vergne, Á., & Díaz-Cano, E. (2021). *Evolución de los principales indicadores sociodemográficos italianos: una crítica sutil a la teoría de la transición demográfica*. *Papeles de población*, 27(110), 11-40. <https://www.scielo.org.mx/pdf/pp/v27n110/2448-7147-pp-27-110-11.pdf>
- Terán, J. (2020). *Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS*. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10345>

- Thavorn, K., Maxwell, C., Gruneir, A., Bronskill, S., Bai, Y., Koné, A., Petrosyan, Y. y Wodchis, W. (2017). *Effect of socio-demographic factors on the association between multimorbidity and healthcare costs: a populationbased, retrospective cohort study*. <https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/7/10/e017264.full.pdf>
- Valeri, L. (2016). *Los sistemas de información para la gerencia en salud pública*. <https://www.redalyc.org/journal/4655/465549558009/html/>
- Van, I., Edelenbos, J. y Hans, E. (2019). *Survey approach*. [https://www.researchgate.net/publication/334975009\\_Survey\\_approach](https://www.researchgate.net/publication/334975009_Survey_approach)
- Vásquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, A., Gutierrez, I. y Romero, M. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev Salud Pública*. Abril de 2018;20:254-7.
- Vergel, Ll. Román, C., Guerra, J. y Rodríguez, L. (2022). *Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería*, Clínica Central Cira García. *Rev Cuba Enferm*. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- World Health Organization (2013). *The economics of determinants of health and health inequalities: a resource book*. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/84213/9789241548625\\_eng.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/84213/9789241548625_eng.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 01: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Factores Sociodemográficos	Añacata y Flores (2019), establece los parámetros de factores en base los lineamientos sociales y demográficos, los cuales describen como las personas generan un vínculo con la sociedad, considerando que dichos factores coinciden con el comportamiento desde sus entornos familiares, económicos, educativos y geográficos estableciendo una descripción corta de como estos se desenvuelven en los grupos.	Se recogieron los datos a través de la encuesta en construida por Tanta (2021), el cual contiene 19 ítems, los cuales tienen opciones de respuesta en base una escala tipo Likert, con el fin de poder conocer la percepción de la muestra de investigación desde un entorno numérico.	Familiares	- Apoyo familiar - Salud - Atención de calidad - Control - Responsabilidad	Ordinal tipo Likert  Opciones de Respuesta: Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca  Niveles de escala:  Bueno Medio Malo
			Económico	- Actividades - Ingresos	
			Educativos	- Control - Charlas - Campañas	
			Geográficos	- Atención oportuna - Asistencia - Distancia	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Satisfacción del usuario	Es la percepción que tienen los usuarios entre las expectativas versus el servicio que recibe (Vergel et al., 2022).	Se evaluó a través de la aplicación del cuestionario SERVPERF. Que mide 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles.	Fiabilidad	- Igualdad - Orden de llegada - Horario de atención - Atención oportuna	Ordinal tipo Likert  Opciones de Respuesta: Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca  Niveles de escala:  Alto Medio Bajo
			Capacidad de respuesta	- Disponibilidad de producto - Atención - Tiempo de espera	
			Seguridad	- Resolución de problemas - Privacidad - Eficiencia - Tiempo de atención - Confianza	
			Empatía	- Amabilidad - Comprensión	
			Aspectos tangibles	- Información - Limpieza - Disponibilidad	

## Anexo 02: Determinación de la muestra

Donde:

Z= 1.96;

p= 0.5;

q= 0.5;

D= 0.05;

N= 1512

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)D^2 + Z^2pq}$$

$$n = \frac{1512(1.96)^2 0.5 \times 0.5}{(1512 - 1)0.05^2 + 1.96^2 0.5 \times 0.5} = 306.49$$

Corrección:

$$\text{Si: } \frac{n}{N} = \frac{306.49}{1512} = 254.83 = 255$$

Por ende, la muestra es establecida por 255 pacientes.

Anexo 03:

## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de conocimiento de los factores sociodemográficos en un establecimiento de salud de nivel I-4, Usquil, 2023.

### Cuestionario Factores Sociodemográficos en un establecimiento de salud de nivel I-4, Usquil, 2023 – Adaptado por Tanta (2021)

#### Datos generales del encuestado:

Edad: ..... Sexo: 1. Masculino (....) 2. Femenino (....) Estado civil: 1. Soltero (....) 2. Casado (....) 3. Conviviente (....)

Nivel de estudio: 1. Superior (....) 2. No superior (....) Tiempo de espera: 1. Más de 30 min (....) 2. Menos de 30 min. (....)

**Instrucciones:** A partir de las proposiciones que se muestran en las dimensiones marca en los números de acuerdo a tu parecer. En escala de 1 como la de menor puntuación y 5 como la máxima.

Dimensiones	Nº	Ítems	ESCALA				
			1	2	3	4	5
Factores familiares	1	- La familia lo apoya en el desarrollo de una buena salud.					
	2	- La edad que muestra su familia facilita el desarrollo de una buena salud.					
	3	- Los niños son atendidos oportunamente en sus tratamientos y vacunas					
	4	- Asiste puntualmente a las vacunas y controles con su niño.					
	5	- Presta atención a las necesidades de salud de sus hijos.					
Factores económicos	6	- Desarrolla actividades laborales remuneradas					
	7	- El ingreso económico le permite vivir cómodamente.					
	8	- El ingreso que percibe le permite cubrir la canasta familiar					
	9	- Tiene limitaciones económicas para asistir a un centro de salud.					
	10	- Los medicamentos para un tratamiento son accesibles a su economía.					
Factores educativos	11	- Su grado de instrucción le permite su asistencia al centro de salud					
	12	- La vacunación de sus hijos es prioridad para gozar de buen estado de salud.					
	13	- El control de los menores y las vacunas son importantes					
	14	- La orientación psicológica y charlas son importantes para mí.					
	15	- Asiste a charlas de orientación sobre salud propiciado por centro de salud					
	16	- El centro de salud hace campañas oportunas					

Factores geográficos	17	- La distancia le permite ser atendido oportunamente.					
	18	- Ha mostrado dificultades para su asistencia al centro de salud.					
	19	- La distancia no le permite realizar un control adecuado de sus niños.					

Anexo 04:

## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de conocimiento de satisfacción de atención del usuario (SERVPERF-MINSA) en un establecimiento de salud de nivel I-4, Usquil, 2023.

### Cuestionario Satisfacción de atención del usuario – SERVPERF – MINSA 2012- adaptación Castillo (2023)

Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son confidenciales. Agradecemos que lea detenidamente y marque donde corresponda.

A continuación, califique la percepción a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de consulta Externa. Considere 1 como la de menor calificación y 5 la mayor calificación.

Nº	Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con los mecanismos para atenderlo?					
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que receto el medico?					
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?					
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
8	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue cortó?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?					
12	¿El medico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?					
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia					
15	¿El personal de caja/farmacia que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	¿El personal de admisión que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					

20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					

Gracias por su participación.

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la investigación: “Factores sociodemográficos y satisfacción de atención del usuario en un establecimiento de salud de nivel I-4, Usquil, 2023”.

Investigador: Br. Castillo Pérez, Gaby Elena

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Factores sociodemográficos y satisfacción de atención del usuario en un establecimiento de salud de nivel I-4, Usquil, 2023”, cuyo objetivo es: Relación de los factores sociodemográficos en la satisfacción de atención del usuario en un establecimiento de salud nivel I-4, Usquil, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa académico de Maestría en Gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y de entidad de estudio.

### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

Tiene un impacto desde un entorno teórico, ya que se establecerá una explicación de antecedentes y teorías, para incrementar el conocimiento científico, para que se pueda generar una explicación de la información y de los parámetros de funcionamientos de las variables mencionadas en la presente tesis, en base a las implicaciones prácticas se fundamenta en que los resultados y planteamientos nos servirán para tener una consideración cuantitativa y tener el sustento de creación de nuevas directivas, se justifica metodológicamente ya que se establecerá la creación y/o modificación de instrumentos de recolección de datos que ayudaran a obtener datos fundamentales para mejorar el conocimiento de las variables de investigación, finalmente es relevante socialmente ya que la creación de nuevas directivas ayudaran a mejorar los procesos de la entidad que se verá reflejada en la eficiencia y cumplimiento de los distintos factores que degradan el nivel de productividad.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Factores sociodemográficos y satisfacción de atención del usuario en un establecimiento de salud de nivel I-4, Usquil, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de sala de espera del establecimiento de salud. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria:**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo:**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios:**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad:**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Castillo Pérez, Gaby Elena, email: [gaby22castillo@gmail.com](mailto:gaby22castillo@gmail.com) y Docente asesor Alza Salvatierra, Vanessa Jocelyn, email: [valzasa@ucvvirtual.edu.pe](mailto:valzasa@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: -----

Fecha y hora: -----

## Anexo 05: Validez

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MIRELLA STANY CASTILLO MENDOZA
Grado profesional:	Maestría (X)      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )      Social (X) Educativa (X)      Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación pública.
Institución donde labora:	UGEL VIRÚ
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS
Autora:	TANTA (2021)
Procedencia:	Trujillo - Perú
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuario en un establecimiento de salud de nivel I-4, Usquil, 2023
Significación:	El objetivo es medir la variable factores sociodemográficos en base a las dimensiones Orientados los factores familiares, económicos, educativos y geográficos. El cuestionario consta de 19 ítems con una escala de valoración tipo Likert de Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y nunca.

  
Mirella-Castillo Mendoza  
ABOGADA  
REG. CALL N° 10290

**4. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS elaborado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS**

Primera dimensión: FACTORES FAMILIARES

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION FACTORES FAMILIARES

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo familiar	La familia lo apoya en el desarrollo de una buena salud.	4	4	4	
Salud	La edad que muestra su familia facilita el desarrollo de una buena salud.	4	4	4	
Atención de calidad	Los niños son atendidos oportunamente en sus tratamientos y vacunas	4	4	4	
Control	Asiste puntualmente a las vacunas y controles con su niño.	4	4	4	
Responsabilidad	Presta atención a las necesidades de salud de sus hijos.	4	4	4	

Segunda dimensión: FACTORES ECONÓMICOS

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION FACTORES ECONÓMICOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades	Desarrolla actividades laborales remuneradas	4	4	4	
Ingresos	El ingreso económico le permite vivir cómodamente.	4	4	4	
	El ingreso que percibe le permite cubrir la canasta familiar	4	4	4	

*Mirabella Castillo Mendoz*  
ABOGADA  
REG. CALL N° 10280

	Tiene limitaciones económicas para asistir a un centro de salud.	4	4	4	
	Los medicamentos para un tratamiento son accesibles a su economía	4	4	4	

Tercera dimensión: FACTORES EDUCATIVOS

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION FACTORES EDUCATIVOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control	La vacunación de sus hijos es prioridad para gozar de buen estado de salud.	4	4	4	
	El control de los menores y las vacunas son importantes	4	4	4	
Charlas	La orientación psicológica y charlas son importantes para mí.	4	4	4	
	Asiste a charlas de orientación sobre salud propiciado por centro de salud	4	4	4	
Campaña	El centro de salud hace campañas oportunas	4	4	4	

Cuarta dimensión: FACTORES GEOGRÁFICOS

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION FACTORES GEOGRÁFICOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna	La distancia le permite ser atendido oportunamente.	4	4	4	
Asistencia	Ha mostrado dificultades para su asistencia al centro de salud.	4	4	4	
Distancia	La distancia no le permite realizar un control adecuado de sus niños.	4	4	4	

*Mirabella Castillo Mendoz*  
ABOGADA  
REG. CALL N° 10280

	Muestra dificultades de transporte para asistir al centro de salud.	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

*Mirabella Castillo Mendoz*  
ABOGADA  
REG. CALL N° 10280  
FIRMA DEL EVALUADOR

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MIRELLA STANY CASTILLO MENDOZA
Grado profesional:	Maestría (X)                      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )                                      Social (X) Educativa (X)                                      Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación pública.
Institución donde labora:	UGEL VIRÚ
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Autora:	MINSA (2012)
Procedencia:	Trujillo - Perú
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuario en un establecimiento de salud de nivel I-4, Usquil, 2023
Significación:	El objetivo es medir las variables satisfacción del usuario en base a las dimensiones Orientados a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. El cuestionario consta de 22 ítems con una escala de valoración tipo Likert de Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y nunca.

  
Mirella Castillo Mendóza  
ABOGADA  
REG. CALL N° 10290

**4. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Satisfacción del Usuario. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Primera dimensión: FIABILIDAD

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION FIABILIDAD

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fiabilidad	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	4	4	4	
Orden de llegada	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	4	4	4	
Horario de atención	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	4	4	4	
Atención	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	4	4	4	

Segunda dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de producto	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	4	4	4	
Atención	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	4	4	4	
	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	4	4	4	
Tiempo de espera	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue cortó?	4	4	4	

  
Miguela Castillo Mendoz  
ABOGADA  
REG. CALL N° 10290

Tercera dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION SEGURIDAD

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resolución de problemas	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	4	4	4	
Privacidad	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	4	4	4	
Eficiencia	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	4	4	4	
Tiempo de atención	¿El medico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	4	4	4	
Confianza	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	

Cuarta dimensión: EMPATÍA

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION EMPATÍA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	¿El médico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
	¿El personal de caja/farmacia que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
	¿El personal de admisión que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
Comprensión	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	4	4	4	

  
Miguela Castillo Mendoz  
ABOGADA  
REG. CALL N° 10290

	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

Quinta dimensión: ASPECTOS TANGIBLES

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	
Limpieza	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con Bancas o sillas para su comodidad?	4	4	4	
	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	4	4	4	
Disponibilidad	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los Materiales necesarios para su atención?	4	4	4	

  
Miguela Castillo Mendoz  
ABOGADA  
REG. CALL N° 10290  
Firma del evaluador

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

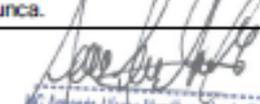
Nombre del juez:	ARMANDO ALFONSO MINDIBURU MENDOCILLA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social (X)
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Salud, investigación pública.	
Institución donde labora:	Ministerio de Cultura	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS
Autora:	TANTA (2021)
Procedencia:	Trujillo - Perú
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuario en un establecimiento de salud de nivel I-4, Uscquil, 2023
Significación:	El objetivo es medir la variable factores sociodemográficos en base a las dimensiones Orientados los factores familiares, económicos, educativos y geográficos. El cuestionario consta de 19 ítems con una escala de valoración tipo Likert de Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y nunca.

  
.....  
MG. Armand Alfonso Mindiburu Mendocilla  
D.N.I. 32812957  
CPAP: N° 039

**4. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS elaborado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS**

Primera dimensión: FACTORES FAMILIARES

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION FACTORES FAMILIARES

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo familiar	La familia lo apoya en el desarrollo de una buena salud.	4	4	4	
Salud	La edad que muestra su familia facilita el desarrollo de una buena salud.	4	4	4	
Atención de calidad	Los niños son atendidos oportunamente en sus tratamientos y vacunas	4	4	4	
Control	Asiste puntualmente a las vacunas y controles con su niño.	4	4	4	
Responsabilidad	Presta atención a las necesidades de salud de sus hijos.	4	4	4	

Segunda dimensión: FACTORES ECONÓMICOS

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION FACTORES ECONÓMICOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades	Desarrolla actividades laborales remuneradas	4	4	4	
Ingresos	El ingreso económico le permite vivir cómodamente.	4	4	4	 D.N.I. 32812857 CPAP: Nº 039
	El ingreso que percibe le permite cubrir la canasta familiar	4	4	4	

	Tiene limitaciones económicas para asistir a un centro de salud.	4	4	4	
	Los medicamentos para un tratamiento son accesibles a su economía	4	4	4	

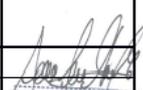
Tercera dimensión: FACTORES EDUCATIVOS

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION FACTORES EDUCATIVOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control	La vacunación de sus hijos es prioridad para gozar de buen estado de salud.	4	4	4	
	El control de los menores y las vacunas son importantes	4	4	4	
Charlas	La orientación psicológica y charlas son importantes para mí.	4	4	4	
	Asiste a charlas de orientación sobre salud propiciado por centro de salud	4	4	4	
Campaña	El centro de salud hace campañas oportunas	4	4	4	

Cuarta dimensión: FACTORES GEOGRÁFICOS

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION FACTORES GEOGRÁFICOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna	La distancia le permite ser atendido oportunamente.	4	4	4	 D.N.I. 32812857 CPAP: Nº 039
Asistencia	Ha mostrado dificultades para su asistencia al centro de salud.	4	4	4	
Distancia	La distancia no le permite realizar un control adecuado de sus niños.	4	4	4	

	Muestra dificultades de transporte para asistir al centro de salud.	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

  
D.N.I. 32812857  
CPAP: Nº 039  
FIRMA DEL EVALUADOR

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento SATISFACCIÓN DEL USUARIO. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ARMANDO ALFONSO MINDIBURU MENDOCILLA
Grado profesional:	Maestría (X)      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )      Social (X) Educativa ( )      Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Salud, investigación pública.
Institución donde labora:	Ministerio de Cultura
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Autora:	MINSA (2012)
Procedencia:	Trujillo - Perú
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuario en un establecimiento de salud de nivel I-4, Usquil, 2023
Significación:	El objetivo es medir las variables satisfacción del usuario en base a las dimensiones Orientados a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. El cuestionario consta de 22 ítems con una escala de valoración tipo Likert de Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y nunca.

  
Armando Alfonso Mindiburu Mendocilla  
D. N. I. 32812857  
CPAP: N° 039

**4. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Satisfacción del Usuario. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Primera dimensión: FIABILIDAD

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION FIABILIDAD

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fiabilidad	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	4	4	4	
Orden de llegada	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	4	4	4	
Horario de atención	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	4	4	4	
Atención	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	4	4	4	

Segunda dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de producto	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	4	4	4	
Atención	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	4	4	4	
	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	4	4	4	
Tiempo de espera	¿El tiempo que usted espera para ser atendido en el consultorio fue corto?	4	4	4	

  
 D.N.I. 32812857  
 CPAP: Nº 039

Tercera dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION SEGURIDAD

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resolución de problemas	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	4	4	4	
Privacidad	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	4	4	4	
Eficiencia	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	4	4	4	
Tiempo de atención	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	4	4	4	
Confianza	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	

Cuarta dimensión: EMPATÍA

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION EMPATÍA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
	¿El personal de caja/farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
	¿El personal de admisión que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	

  
 D.N.I. 32812857  
 CPAP: Nº 039

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

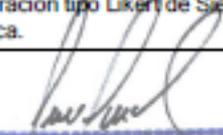
Nombre del juez:	LUCY ESTHER ROSALES MENDOZA
Grado profesional:	Maestría (X)                  Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )                          Social ( ) Educativa (X)                      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Salud, investigación pública
Institución donde labora:	MINISTERIO DE SALUD
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS
Autora:	TANTA (2021)
Procedencia:	Trujillo - Perú
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuario en un establecimiento de salud de nivel I-4, Usquil, 2023
Significación:	El objetivo es medir la variable factores sociodemográficos en base a las dimensiones Orientados los factores familiares, económicos, educativos y geográficos. El cuestionario consta de 19 ítems con una escala de valoración tipo Likert de Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y nunca.

  
Ms. Lic. Lucy Esther Rosales Mendoza  
CEP. 90980

**4. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS elaborado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

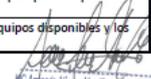
1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Comprensión	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	4	4	4	
	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	4	4	4	

Quinta dimensión: ASPECTOS TANGIBLES

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	
Limpieza	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con Bancas o sillas para su comodidad?	4	4	4	
	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	4	4	4	
Disponibilidad	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los Materiales necesarios para su atención?	4	4	4	

  
 M.C. Antonio Alvarado Mendez  
 D.N.I. 32612697  
 CPAG 90980  
 Firma del evaluador

Dimensiones del instrumento: FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS

Primera dimensión: FACTORES FAMILIARES

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION FACTORES FAMILIARES

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apoyo familiar	La familia lo apoya en el desarrollo de una buena salud.	4	4	4	
Salud	La edad que muestra su familia facilita el desarrollo de una buena salud.	4	4	4	
Atención de calidad	Los niños son atendidos oportunamente en sus tratamientos y vacunas	4	4	4	
Control	Asiste puntualmente a las vacunas y controles con su niño.	4	4	4	
Responsabilidad	Presta atención a las necesidades de salud de sus hijos.	4	4	4	

Segunda dimensión: FACTORES ECONÓMICOS

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION FACTORES ECONÓMICOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades	Desarrolla actividades laborales remuneradas	4	4	4	
	El ingreso económico le permite vivir cómodamente.	4	4	4	
Ingresos	El ingreso que percibe le permite cubrir la canasta familiar	4	4	4	

  
 M.C. Lirio Córdova Rosales  
 CEP. 90980

	Tiene limitaciones económicas para asistir a un centro de salud.	4	4	4	
	Los medicamentos para un tratamiento son accesibles a su economía	4	4	4	

Tercera dimensión: FACTORES EDUCATIVOS

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION FACTORES EDUCATIVOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control	La vacunación de sus hijos es prioridad para gozar de buen estado de salud.	4	4	4	
	El control de los menores y las vacunas son importantes	4	4	4	
Charlas	La orientación psicológica y charlas son importantes para mí.	4	4	4	
	Asiste a charlas de orientación sobre salud propiciado por centro de salud	4	4	4	
Campaña	El centro de salud hace campañas oportunas	4	4	4	

Cuarta dimensión: FACTORES GEOGRÁFICOS

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION FACTORES GEOGRÁFICOS

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna	La distancia le permite ser atendido oportunamente.	4	4	4	
Asistencia	Ha mostrado dificultades para su asistencia al centro de salud.	4	4	4	
Distancia	La distancia no le permite realizar un control adecuado de sus niños.	4	4	4	

Ms. Lic. Lany Esther Rosales Mendoza  
CEP. 90980

	Muestra dificultades de transporte para asistir al centro de salud.	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

  
Ms. Lic. Lany Esther Rosales Mendoza  
CEP. 90980

FIRMA DEL EVALUADOR

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento SATISFACCIÓN DEL USUARIO. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

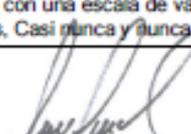
Nombre del juez:	LUCY ESTHER ROSALES MENDOZA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social (X)
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Salud, investigación pública.	
Institución donde labora:	Ministerio de Salud	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Autora:	MINSA (2012)
Procedencia:	Trujillo - Perú
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuario en un establecimiento de salud de nivel I-4, Usquil, 2023
Significación:	El objetivo es medir las variables satisfacción del usuario en base a las dimensiones Orientados a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. El cuestionario consta de 22 ítems con una escala de valoración tipo Likert de Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y nunca.

  
Mts. Lic. Lucy Esther Rosales Mendoza  
CEP. 90980

**4. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Satisfacción del Usuario. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Primera dimensión: FIABILIDAD

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION FIABILIDAD

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fiabilidad	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	4	4	4	
Orden de llegada	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	4	4	4	
Horario de atención	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	4	4	4	
Atención	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	4	4	4	

Segunda dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de producto	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	4	4	4	
Atención	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	4	4	4	
	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	4	4	4	
Tiempo de espera	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?	4	4	4	

Ms. Lic. Tony Esther Torres Mendoza  
CEP. 90980

Tercera dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION SEGURIDAD

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resolución de problemas	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	4	4	4	
Privacidad	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	4	4	4	
Eficiencia	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	4	4	4	
Tiempo de atención	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	4	4	4	
Confianza	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	

Cuarta dimensión: EMPATÍA

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION EMPATÍA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
	¿El personal de caja/farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
	¿El personal de admisión que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	

Ms. Lic. Tony Esther Torres Mendoza  
CEP. 90980

Comprensión	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	4	4	4	
	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	4	4	4	

Quinta dimensión: ASPECTOS TANGIBLES

Objetivos de la Dimensión: MEDIR EL NIVEL DE LA DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	
Limpieza	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con Bancas o sillas para su comodidad?	4	4	4	
	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	4	4	4	
Disponibilidad	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los Materiales necesarios para su atención?	4	4	4	

Ms. Lic. Tony Esther Torres Mendoza  
Firma del evaluador  
DNI 17812562

## Anexo 06: Prueba piloto

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4
2	2	3	2	2	4	4	2	2	4	4	5	2	4	2	4	4	5	2	4
3	4	4	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	3	3
4	4	3	2	2	3	4	2	2	3	4	3	1	3	2	3	4	3	1	3
5	5	4	2	2	3	4	2	2	3	4	3	2	1	2	3	4	3	2	1
6	2	4	1	1	2	3	1	1	2	3	5	5	2	1	2	3	5	5	2
7	4	3	4	4	1	2	4	4	1	2	1	2	4	4	1	2	1	2	4
8	2	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3
9	5	3	5	5	3	4	5	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4
10	1	3	2	2	3	5	2	2	3	5	2	5	3	2	3	5	2	5	3
11	4	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3
12	2	4	1	1	4	4	1	1	4	4	3	2	4	1	4	4	3	2	4
13	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4	5	3	2	2	4	4	5
14	5	4	2	2	5	5	2	2	5	5	2	4	3	2	5	5	2	4	3
15	5	4	2	2	5	5	2	2	5	5	2	4	5	2	5	5	2	4	5

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	15	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,733	19

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	p19	p20	p21	p22
1	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2
2	4	5	4	5	2	4	5	2	4	1	4	5	2	4	1	4	2	4	1	4	4	2
3	5	4	5	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5	3	2	3	5	5	3
4	2	<u>3</u>	2	<u>3</u>	1	2	<u>3</u>	1	1	4	2	<u>3</u>	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1
5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
6	3	4	3	4	5	3	4	5	<u>3</u>	4	3	4	5	<u>3</u>	4	3	5	<u>3</u>	4	3	3	5
7	4	1	4	1	2	4	1	2	2	3	4	1	2	2	3	4	2	2	3	4	4	2
8	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
9	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	3
10	1	2	1	2	5	1	2	5	4	2	1	2	5	4	2	1	5	4	2	1	1	5
11	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
12	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	2
13	3	<u>3</u>	3	<u>3</u>	3	3	<u>3</u>	3	<u>3</u>	2	3	<u>3</u>	3	<u>3</u>	2	3	3	<u>3</u>	2	3	3	3
14	5	2	5	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	5	4	2	4	5	5	4
15	5	<u>3</u>	5	<u>3</u>	3	5	<u>3</u>	3	<u>3</u>	4	5	<u>3</u>	3	<u>3</u>	4	5	3	<u>3</u>	4	5	5	3

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>,876</u>	<u>22</u>

Anexo 07: Base de datos investigación

FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS																		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3	3	2	3	3
4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	1	3	5	3	3	5	5	5	5
1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3
5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	5	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	4	3	5	3	4	2	1	3	3	4	3	5	3	1
5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4
3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	5	4	3	4	3	3	3
4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4
5	5	3	3	3	4	3	3	3	1	1	1	1	4	1	5	4	5	1
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	4	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	5	5	4
4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	4	4	2	2
3	4	3	4	2	3	5	5	1	2	3	2	5	3	2	5	2	5	2
5	1	3	4	2	5	1	2	3	4	5	1	4	2	3	5	1	2	4
5	1	3	2	4	2	4	5	4	5	4	5	2	3	4	1	1	5	3
4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4
4	4	5	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4
4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2

4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	5	5	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2
5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2
5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2
5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5
5	4	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3
4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2
4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2
4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3

2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	
5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	2	2	2	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	3	2	2	2	2	3	3	5	2	2	3	5	5	4	5	5	5	
3	3	2	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	5	1	4	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	
1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	1	1	5	5	4	2	4	3	5	
3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
4	3	1	1	2	3	3	3	5	5	2	4	4	4	4	4	4	3	3	
3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	2	2	4	4	2	3	3	4	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	2	2	2	3	3	5	4	3	3	3	4	3	5	5	5	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	
3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
1	1	1	1	1	2	4	2	4	4	4	1	1	5	5	3	2	4	5	4
2	2	1	1	3	3	4	4	4	5	2	3	3	4	4	4	3	3	4	
2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	5	4	
3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
2	2	1	1	2	1	2	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	
2	2	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	2	2	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	
1	1	2	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	4	3	3	4	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	5	
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	
2	2	5	4	3	2	3	2	3	3	2	5	3	3	2	2	2	3	4	
4	2	2	5	4	4	3	5	5	3	5	2	4	3	5	3	4	2	4	

4	4	3	5	1	5	5	2	3	3	4	5	5	3	1	5	2	4	4
5	3	3	4	1	5	4	2	5	4	5	1	2	4	2	5	1	3	5
3	4	2	3	3	2	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
3	3	1	1	1	4	4	1	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	
4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	
3	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	
5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	5	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	2	2	2	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	3	2	2	2	2	3	3	5	2	2	3	5	5	4	5	5	
3	3	2	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	5	1	4	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	1	
1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	1	1	5	5	4	2	4	5	
3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	1	1	2	3	3	3	5	5	2	4	4	4	4	4	4	3	
3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	2	2	4	4	2	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	2	2	2	3	3	5	4	3	3	3	4	3	5	5	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
1	1	1	1	1	2	4	2	4	4	1	1	5	5	3	2	4	4	
2	2	1	1	3	3	4	4	4	5	2	3	3	4	4	4	3	4	
2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	
3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
2	2	1	1	2	1	2	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	4	
2	2	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	2	2	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	

1	1	2	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	4	3	3	4	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	5
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5
2	2	5	4	3	2	3	2	3	3	2	5	3	3	2	2	2	3	4
4	2	2	5	4	4	3	5	5	3	5	2	4	3	5	3	4	2	4
4	4	3	5	1	5	5	2	3	3	4	5	5	3	1	5	2	4	4
5	3	3	4	1	5	4	2	5	4	5	1	2	4	2	5	1	3	5
3	4	2	3	3	2	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
3	3	1	1	1	4	4	1	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3
3	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3
5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	2	2	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2	2	3	2	2	2	2	3	3	5	2	2	3	5	5	4	4	4	3
3	3	2	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	5	1	4	4	3	5	3	3	5	5	5	5	1	1	3
1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	1	1	5	5	4	2	3	3
3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3
4	3	1	1	2	3	3	3	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	4
5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2
2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	2	2	4	4	2	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	2	2	3	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2
1	1	1	1	1	2	4	2	4	4	1	1	5	5	3	2	5	5	4
2	2	1	1	3	3	4	4	4	5	2	3	3	4	4	4	3	2	3
2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4

3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4
2	2	1	1	2	1	2	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	5	3
2	2	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	2	2	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3
1	1	2	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	4	3	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	2	2
2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	5	5	5
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
2	2	5	4	3	2	3	2	3	3	2	5	3	3	2	2	3	4	3
4	2	2	5	4	4	3	5	5	3	5	2	4	3	5	3	5	1	3
4	4	3	5	1	5	5	2	3	3	4	5	5	3	1	5	5	1	3
5	3	3	4	1	5	4	2	5	4	5	1	2	4	2	5	4	4	5
3	4	2	3	3	2	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
3	3	1	1	1	4	4	1	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	3
4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4
3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	5
3	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	2	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4
4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
2	2	3	2	2	2	2	3	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	1	3	2	2	3	3	4	1	1	3	3	3	3	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4
3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3
2	2	3	2	1	3	1	1	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4
3	5	4	4	5	5	4	4	4	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3
3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4

SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DEL USUARIO

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	2	2	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
2	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	5	2	2	3	5	5	4	5	5	5	3	3
3	3	3	2	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	5	1	4	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	3
1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	1	1	5	5	4	2	4	3	5	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	1	1	2	3	3	3	5	5	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	4
5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	2	2	4	4	2	3	3	4	2	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	2	2	3	3	5	4	3	3	3	4	3	5	5	5	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	4	1	1	5	5	3	2	4	5	4	4	3
5	2	2	1	1	3	3	4	4	4	5	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	5	4	3	2
4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
3	2	2	1	1	2	1	2	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4
3	2	2	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3
3	1	1	2	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	4	3	3	4	1	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	5	3	3
5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3
2	2	2	5	4	3	2	3	2	3	3	2	5	3	3	2	2	2	3	4	2	3
2	4	2	2	5	4	4	3	5	5	3	5	2	4	3	5	3	4	2	4	3	5
3	4	4	3	5	1	5	5	2	3	3	4	5	5	3	1	5	2	4	4	5	1
3	5	3	3	4	1	5	4	2	5	4	5	1	2	4	2	5	1	3	5	2	4
4	3	4	2	3	3	2	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
4	3	3	1	1	1	4	4	1	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4







5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	
4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	
4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1	4	5	
5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	
5	4	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	1	1	
4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	2	2
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3
4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3
3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	2	4	4	4
5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	2	2
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4
3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2
4	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	2	2	2
4	4	5	3	4	3	3	1	3	5	3	3	5	5	5	5	3	4	5	5	3	3	3
3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	1	4	4
2	2	3	3	1	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	1	1	1
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4
4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3
3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	4	4
3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3	3
3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	3
4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	3	3



5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3

Anexo 08: Autorización



## Anexo 09: Reporte Turnitin

GABY ELENA CASTILLO PEREZ | tesis final



### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Factores sociodemográficos y satisfacción de atención del usuario en  
un establecimiento de salud de nivel I-4, Usquil, 2023

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

#### AUTORA:

Castillo Pérez, Gaby Elena (orcid.org/0000-0001-6108-2407)

#### ASESORES:

Dra. Alza Salvatierra, Vanessa Jocelyn (orcid.org/0000-0003-4781-8646)

Dr. Chávez Epiquén Abdías (orcid.org/0000-0001-5589-5217)

#### LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de Riesgo en salud



### Resumen de coincidencias

# 19 %

20	themayanist.blogspot...	<1 %
Fuente de Internet		
21	www.opinionpress.com	<1 %
Fuente de Internet		
22	repository.unimilitar.ed...	<1 %
Fuente de Internet		
23	www.epidemiologia.an...	<1 %
Fuente de Internet		
24	www.lareferencia.info	<1 %
Fuente de Internet		
25	www.paho.org	<1 %
Fuente de Internet		
26	www.socialwatch.org	<1 %
Fuente de Internet		