



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario
de un establecimiento I - 2, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Urbina Cruz, Ana Lorena (orcid.org/0000-0003-4181-5858)

ASESORES:

Dr. Mejía Pinedo, Davis Alberto (orcid.org/0000-0002-8790-1682)

Mg. Zapatel Arriaga, Luis Roger Ruben (orcid.org/0000-0001-5657-0799)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, quien me brinda la fuerza necesaria para poder cumplir con mis sueños y no desvanecer en el intento, Sofia Cruz Sari mi madre por estar siempre presente en cada momento de mi vida.

Ana Lorena

Agradecimiento

A mi asesor Dr. Mejía Pinedo, Davis Alberto

Quien, con su amplia experiencia, su orientación su gran apoyo, su paciencia y consejos académicos me brindaron en forma desinteresada pautas para la elaboración del presente trabajo de investigación.

A la Universidad César Vallejo

Por la admirable labor de formar profesionales capaces de liderar el cambio que exige la globalización actual.

A los maestros catedráticos

Comprometidos a enriquecer la formación profesional de los estudiantes de a maestría.

Ana Lorena



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, 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: "Satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario de un establecimiento I – 2, 2023.", cuyo autor es URBINA CRUZ ANA LORENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO DNI: 41490146 ORCID: 0000-0002-8790-1682	Firmado electrónicamente por: DAMEJIAP14 el 30-07- 2023 10:22:05

Código documento Trilce: TRI - 0613991



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de originalidad del autor

Yo, URBINA CRUZ ANA LORENA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO 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: "Satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario de un establecimiento I – 2, 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 citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

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.

Nombres y Apellidos	Firma
ANA LORENA URBINA CRUZ DNI: 45474007 ORCID: 0000-0003-4181-5858	Firmado electrónicamente por: AURBINACR el 24-07- 2023 22:41:37

Código documento Trilce: TRI - 0613992

Índices de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimiento	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Calidad de atención desde la percepción del usuario de un establecimiento I – 2, 2023.	19
Tabla 2	Satisfacción desde la percepción del usuario de un establecimiento I – 2, 2023.	20
Tabla 3	Satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario en un establecimiento I – 2, 2023.....	21
Tabla 4	Relación entre fiabilidad y Satisfacción desde la percepción del usuario en un establecimiento I – 2.....	22
Tabla 5	Relación entre tangibles y Satisfacción desde la percepción del usuario en un establecimiento I – 2, 2023.....	23
Tabla 6	Relación entre empatía y Satisfacción desde la percepción del usuario en un establecimiento I – 2, 2023.....	24

Índice de figuras

Figura 1.	Evaluación de Satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario de un establecimiento I - 2, 2023.....	56
-----------	---	----

Resumen

El estudio se planteó como meta revisar la satisfacción y la calidad de atención desde el punto de vista de los usuarios del establecimiento I – 2, 2023. A través de un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo - correlacional transversal. La técnica que se desarrolló fue la técnica del censo en 100 usuarios vía la aplicación de cuestionarios según un muestreo no probabilístico. Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS versión 26. Los resultados se presentaron a través de tablas y los estadísticos rho Spearman. Se concluye con respecto a la calidad de atención, 70 % alta, 20% media y 15% baja. Mientras la satisfacción de los usuarios muestra 65 % alta ,15% media y 20 % insatisfecho. Los resultados correlacionales muestran que existe relación significativa entre satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario de un establecimiento I – 2, 2023 ($\rho = 0.816$ y $p = .0015$), asimismo se encontró que las dimensiones de la calidad de atención como son fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles se relacionan de manera significativa con la variable satisfacción.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, percepción del usuario.

Abstract

The goal of the study was to review the satisfaction and quality of care from the point of view of the users of the establishment I-2, 2023. Through a quantitative approach, of a non-experimental design, of a descriptive - cross-correlational type. The technique that was developed was the census technique in 100 users via the application of questionnaires according to a non-probabilistic sampling. The SPSS version 26 software was used to process the information. The results were presented through tables and Spearman rho statistics. It is concluded with respect to the quality of care, 70% high, 20% medium and 15% low. While user satisfaction shows 65% high, 15% medium and 20% dissatisfied. The correlational results show that there is a significant relationship between satisfaction and quality of care from the perception of the user of an establishment I - 2, 2023 ($\rho = 0.816$ and $p = .0015$), it was also found that the dimensions of care quality such as reliability, responsiveness, empathy, tangible aspects are significantly related to the satisfaction variable.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, user perception.

I. INTRODUCCIÓN

Según el artículo realizado por Donabedian (2001) define “la calidad en salud como la capacidad de los servicios de salud para proporcionar los mayores beneficios con menores riesgos para el usuario en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes” (p. 11-27); mientras que “calidad en salud es catalogada como el uso de la tecnología médica y método científico en donde se rendirán los máximos beneficios para la salud, disminuyendo los riesgos” (Salud en las Américas, 2007, p. 367).

Así mismo Qualitas (2006) refiere que:

En este sentido, es importante tener en cuenta la calidad de atención que brinda toda entidad prestadora de salud en todo el mundo, ya que es lo primordial para las actividades humanas. Es por ello, que se tiene gran interés en cambiar y ampliar la asistencia en salud para mejorar la atención, competitividad, así ganando la confianza plena del usuario. Buscando que el usuario se sienta satisfecho después de su atención. (p. 46 - 48)

Por su parte Febres y Mercado (2020) nos da a conocer que una de las “estrategias que se utilizan actualmente para reducir la pobreza, la desigualdad y la inequidad en la sociedad es desarrollar acciones para mejorar la calidad de los servicios de salud” (p. 397 - 403).

Por otro lado, Westbrook (1981) sostuvo que “básicamente la satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios de salud. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario ampliamente” (p. 68- 85).

Por lo que la satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere. Para ello, se cuenta con el instrumento SERVQUAL, que mide de manera objetiva la

calidad de atención de los servicios de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios. “Los datos obtenidos mediante este instrumento permitirán potenciar la capacidad respuesta ante la demanda de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud” (Asubonteg et al. 1996, p 62- 81).

En la actualidad “los países sudamericanos, donde el sistema de salud es precario, fragmentado y segmentado; se genera una alta variabilidad en los procesos organizacionales y de gestión” (Sánchez , 2014, p 747-753); es por ello, que lograr una satisfacción del usuario se convierte en un gran desafío para la salud pública, los gestores y planificadores en salud, los investigadores, y para la población general; debido a que, no hay un consenso claro sobre lo que representa; así como, respecto a su concepción; sin embargo, es indiscutible que refleja una percepción diferente y que implica una estrategia de los servicios de salud.

El Perú no es ajeno a ello, puesto que:

Su sistema de salud, tanto en el financiamiento como en la provisión, es fragmentado que lleva a la inequidad y falta de visión consistente, tanto en el sector público y el privado. El subsistema privado conformado por el Seguro Social de Salud, los seguros privados y el subsistema público financiado por el régimen contributivo indirecto (subsidiado) ocupa un mayor porcentaje; esta inequidad es por falta de toma de decisiones de políticas públicas que deben estar orientadas a buscar mejores condiciones de vida con base en la atención primaria de salud. (Cuba et al. 2018, p 346-350)

De lo anteriormente expuesto se planteó el problema general sobre ¿De qué manera se relaciona la satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario en el laboratorio de un establecimiento I – 2, 2023?

La investigación a realizar se justifica teniendo en cuenta que las instituciones de salud tienen el deber de brindar una atención rápida, con criterio, accesible, con calidad y satisfactoria para el usuario, es por ellos que dicha investigación permitirá amplificar los conocimientos relacionados con

satisfacción y calidad de atención desde la percepción de usuario, esto también servirá como referente para investigaciones futuras. Realizando un análisis a nuestros datos obtenidos mediante técnicas como la revisión documentaria y la encuesta, y los instrumentos como el cuestionario, fichas de recolección, tablas y figuras estadísticas, esta nos permitirá determinar si existe relación entre satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario, según los resultados demostrados en dicho trabajo. los usuarios serán los más beneficiados de acuerdo a los resultados obtenidos ya que con esto se podrá realizar planes de mejora continua en el área de laboratorio contribuyendo a una cobertura universal en salud en la región.

La hipótesis general del presente estudio es la siguiente: Existe relación entre la satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario en un establecimiento I – 2, 2023.

En tal sentido en la presente investigación se formula un objetivo general: Determinar la relación que existe entre la satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario en un establecimiento I – 2, 2023.

Como objetivos específicos es la calidad de atención desde la percepción del usuario en un establecimiento I – 2, 2023 y la satisfacción desde la percepción del usuario en un establecimiento I – 2, 2023. y. Posteriormente la relación que existe entre satisfacción y la dimensión fiabilidad desde la percepción del usuario en un establecimiento I – 2, 2023. Luego la relación que existe entre satisfacción y los aspectos tangibles desde la percepción del usuario en un establecimiento I – 2, 2023. Finalmente, la relación que existe entre satisfacción y empatía desde la percepción del usuario en un establecimiento I – 2, 2023.

II. MARCO TEORICO

Con el fin de contrastar los resultados de la investigación se optó por buscar antecedentes que permitieron encontrar información que abordan las mismas variables de estudio, adoptando una postura muy crítica sobre ellas; para tal caso se considera estudios internacionales, latinoamericanos, nacionales y regionales.

A nivel internacional tenemos a Solís et al. (2021), quien publicó un artículo de investigación con el objetivo de desarrollar un modelo teórico – metodológico para medir la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio de laboratorios clínicos privados, sosteniendo que:

La metodología es de tipo cuantitativa bajo un modelo de ecuaciones estructurales y los datos se recopilaron a través de una encuesta y el instrumento fue un cuestionario, la muestra resultó ser de 211 cuestionarios. El resultado apoya la proposición de la dimensión tangible y adjunto a las capacidades administrativas tienen un efecto directo en la satisfacción del servicio y también de manera indirecta, mediado por la capacidad de respuesta. Se concluye que los elementos tangibles crean una percepción inicial sobre el buen funcionamiento del laboratorio e influyen directamente sobre los otros componentes del servicio. (p. 25-45)

Según Lima Costa, Almeida L. (2020), en el artículo: "Primary Health Care users' satisfaction in the Federal District: the importance of timely access and home visits". En su objetivo principal, comparo:

La satisfacción del usuario en relación con la atención y componentes asociados. la metodología empleada en la investigación fue un estudio transversal, la población fue 4476, uso las preguntas de Pasqual. Resulta que, la posibilidad de sugerir la atención es 43.4%. Concluye que satisfecho (54.9%) y muy satisfecho (23%), la investigación mostro cuán importante es tener estrategias para el bienestar de las familias y aumentar las visitas domiciliarias. (p. 1852-1860)

En la misma línea, Villacrés (Ecuador, 2020), en su artículo titulado “La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor”, manifiesta que:

Con el objetivo evaluar la calidad del servicio y satisfacción del cliente en el laboratorio clínico, la metodología que aplicó fue un estudio de diseño cuantitativo no experimental, de corte transversal, contó con 286 pacientes como muestra y aplicó el cuestionario de Servqual. En sus resultados de elementos tangibles se reporta que el 89,2 % están satisfechos, en la variable fiabilidad, el 91.5 % indican que están satisfechos con el servicio; con la capacidad de respuesta alcanzó un 94,5 % de satisfacción; en la seguridad se reporta un 95,2 %; y en la empatía con el paciente un 94,08 %. Se concluye que la satisfacción general del servicio el promedio fue de 93,2 % que es altamente respetable. (p 21-33)

A su vez tenemos a Espinoza (2022), en su investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo “, sostiene que:

Con el objetivo de determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por los usuarios en el laboratorio clínico, la metodología empleada en la investigación fue un estudio descriptivo de diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Se tomó como muestra a 101 usuarios seleccionados de manera probabilística en el Hospital Nivel II, Babahoyo y se recolectó la información por una encuesta; asimismo, el cuestionario utilizado se adaptó basado en la herramienta SERVQHOS que sirve para medir las percepciones de los usuarios. Como resultado se destaca que el nivel de percepción de calidad como regular alcanza un 51 %; como buena el 40 % y el 6 % considera que es mala. El estudio concluye que la calidad de atención y sus dimensiones predominan el nivel regula. (p14-35)

Acercándonos a nuestra realidad nacional, tenemos al estudio Condezo (2020), quien investigó “La calidad de servicio y su contribución a la satisfacción del usuario de EsSalud Huánuco - periodo 2017”, señalando que:

Con el objetivo de conocer en qué medida la calidad del servicio contribuye a la satisfacción del usuario de EsSalud, la metodología que aplicó fue una investigación descriptiva, cuantitativa y correlacional con diseño no experimental realizado en los meses de mayo a diciembre con 137 usuarios como muestra. Para medir la calidad del servicio y satisfacción brindada se utilizó la encuesta que consta de dos partes. Con los resultados se establece que existe una correspondencia significativa entre calidad y satisfacción; entre la atención existe influencia significativa con la prestación de servicios; por otra parte, entre la eficiencia y credibilidad la relación significativa existe, y la correspondencia es directamente proporcional. Se concluye que la buena atención influye de manera directa en la prestación de los servicios en EsSalud – Huánuco. (p 55-85)

A si mismo el estudio de Gálvez (2022), en su artículo titulado “Desempeño laboral y satisfacción en usuarios en el área de laboratorio clínico en un centro de atención primaria EsSalud ”, cuyo objetivo fue:

Determinar la relación existente entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en el laboratorio clínico; la metodología de este estudio, fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental – correlacional, trabajó con 265 usuarios como muestra de un total de 850, de la población atendida en un centro de atención primaria EsSalud; se le aplicó una encuesta donde incluía ambas variables de estudio. Como principal resultado en el área de laboratorio clínico se tiene que existe relación directa y alta del desempeño y la satisfacción del usuario con un nivel de significancia bilateral de 0,000, concluyendo que la satisfacción del usuario es regular (37%); y el promedio del desempeño laboral fue (41.1%) (p 32).

Por otro lado, Taco (2021) en su artículo buscó determinar cuáles son los factores que se encuentran relacionados con la percepción de la calidad de

atención del laboratorio. La metodología es de un estudio prospectivo y observacional de corte transversal, correlacional. Se solicitó el consentimiento informado a los pacientes que deseaban participar y a través de una encuesta se obtuvo la información durante el mes de mayo. En los resultados de la satisfacción de atención el 35.4% están insatisfechos; y el 64.6% mostraron satisfacción; respecto a los usuarios provenientes de consultorios la insatisfacción fue de 37.10%, en comparación al tiempo de espera de más de 30 minutos muestran una insatisfacción de 61.9%. Concluye que los usuarios de 30 a 50 años, tiempo de espera y la residencia en provincias están muy relacionados a la insatisfacción.

A su vez, Vera (2021) cuya investigación se titula Calidad de servicios y satisfacción del usuario externo del laboratorio de un hospital, Milagro, buscó determinar la relación entre la calidad de servicios y satisfacción del usuario en el laboratorio clínico, manifestando que:

La metodología que empleo fue un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional de diseño no experimental. El instrumento fue una encuesta diseñada con la escala de Likert y se trabajó con 366 usuarios como muestra; en cuanto a los resultados obtenidos, el 45 % fue regular la satisfacción por parte de los usuarios; al mismo tiempo, la calidad de los servicios alcanzó un 57%; esto indica, en general, que la calidad brindada no es la ideal; también se determinó, con el método de Pearson, la correlación que fue significativa entre las dos variables ($p=0,01$), existiendo relación. Se concluye que existe relación entre variables que servirán para poder crear y ejecutar cambios en la mejora de la calidad y satisfacción de los usuarios. (p 24- 35)

Por último, a nivel regional encontramos a Mendoza (2021) en su artículo titulado “Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID19”, tuvo como objetivo:

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de

emergencia del Hospital II. La metodología empleada fue un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental descriptivo corte transversal correlacional, aplicándose dos cuestionarios a los pacientes atendidos en el servicio de emergencia con una población muestral 133 pacientes. Como resultados se encontró que el 62.4% de pacientes atendidos en el servicio de emergencia con regular satisfacción, el 47.4% percibieron la calidad de atención como regular en tiempos de COVID-19 en el Hospital II Chocope, el 10.5% percibieron la calidad de atención como buena, mientras el 17.3% percibieron la calidad de atención como mala. Se concluye que 47.4% de los pacientes percibieron como regular la calidad de la atención. (p. 37)

Se halló el trabajo de Rebaza (2020), en su artículo Impacto del COVID-19 en la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención nutricional. Hospital Belén de Trujillo, que tuvo como propósito el análisis comparativo del impacto de la COVID-19 en la perspectiva del paciente en hospitalización sobre la calidad de la atención nutricional en el Hospital Belén de Trujillo; observándose que:

La metodología que se empleo fue una investigación no experimental, descriptiva comparativa, transversal de evolución de grupos; se trabajó con un universo muestral de 80 usuarios antes de la COVID-19; y 84 usuarios durante la COVID-19; se administró el instrumento SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) adecuado para el trabajo; los resultados obtenidos refieren que la percepción de la calidad de atención nutricional fue buena en el 65% en el grupo de usuarios antes de la COVID-19; se evaluó como regular el 42.5% en fiabilidad; y bueno para capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles donde se tiene el 50%, 77.5%, 61.3% y 93.8% respectivamente; a diferencia del grupo durante el COVID-19, quienes manifiestan percibir la calidad de atención nutricional como regular en un 64.3%; y se percibió como regular para fiabilidad; capacidad de respuesta y seguridad, al 41.7%, 59.5% y 52.4% respectivamente, malo al 40.5% para empatía y bueno al 53.6% para aspectos tangibles; concluyó que la ocurrencia de la

COVID-19 es significativamente alto ($P=<0,01$) en la percepción del paciente en hospitalización sobre la calidad de la atención nutricional antes y durante la COVID19. (p. 27- 43)

Se encontró el reporte de Ganoza (2019), en su artículo “Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital belén Trujillo” señalando que:

Tuvo como objetivo determinar la relación entre percepción de calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo. La metodología que uso tipo descriptivo correlacional de corte transversal, la población muestral estuvo constituida por 60 pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia que cumplieron los criterios de inclusión, los instrumentos empleados fue la escala sobre la Calidad de cuidados de enfermería según percepción del usuario y, escala sobre el grado de satisfacción según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo. Los datos fueron procesados mediante software especializado, aplicando la prueba estadística de independencia de criterios Chi cuadrado. En los resultados obtenidos podemos observar que la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de cuidado de enfermería del paciente hospitalizado, se encontró que del 100% que tienen una buena calidad de cuidado, el mayor porcentaje (73.68%) tienen una alta satisfacción, del 100% que tiene calidad regular el mayor porcentaje (51.72%) tienen una satisfacción media, del 100% que tienen una calidad deficiente de calidad de atención el mayor porcentaje (41.67%) tienen satisfacción media, se concluyó que el 48.33 % de los pacientes hospitalizados manifiestan haber recibido una regular calidad en la atención de enfermería; el 46.67% de los pacientes hospitalizados se encuentran con un nivel de satisfacción buena por el cuidado brindado por la enfermera, Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia del hospital Belén de Trujillo.(p,29-49)

Por su parte, Diaz (2019), en su investigación titulada Indicadores de calidad en la Fase Pre Analítica de Laboratorio relacionado con la satisfacción del usuario. Hospital Viru, manifiesta que:

Con el objetivo de determinar si los indicadores de calidad de la fase pre analítica del laboratorio tienen relación con la satisfacción del usuario, la metodología estudio descriptivo correlacional de corte transversal. Utilizó 2 instrumentos, el primero para medir a los indicadores de calidad; y el segundo para medir la satisfacción del usuario, la muestra fue constituida por 100 usuarios que recibieron atención en los meses de mayo y junio. Los resultados según el reporte fueron, de acuerdo a las dimensiones, se tiene que, en la solicitud emitida, el 49 % reportó un nivel medio de satisfacción; en la preparación del paciente el 30 % menciona estar insatisfecho; y obtención de muestra, el 30 % reporta un nivel bajo de satisfacción; en general, se alcanza el 59 % insatisfechos. Como conclusión indica que la variable calidad en fase pre analítica está relacionada de manera directa y significativa con la satisfacción de los usuarios (p 27-42).

Para entender el concepto calidad de atención se revisaron algunos planteamientos de Donabedian, citado por Canzio Meneses donde nos fundamenta que la calidad es parte inherente de la atención en la salud y que también busca un discernimiento frente la atención que se realiza, esto se puede fraccionar en dos partes: la primera tiene que ver con la atención científico-técnica; y la segunda al manejo de las relaciones personales (Canzio, 2019).

Para Deming (citado por Jiménez y Villegas, 2003), calidad es “dar cumplimiento a las demandas de los usuarios y proporcionar experiencias satisfactorias a través de la práctica de una filosofía laboral que incentive el respeto, la confianza y trabajo en equipo” (p. 59). En este sentido se podría decir que calidad es desarrollar servicios que tengan la capacidad de obtener altos niveles de satisfacción en los usuarios de estos servicios.

Además, es preciso mencionar que cuanto más mejoren los procedimientos de prestación en el sector salud, no solamente se obtienen mejores resultados, sino que trae consigo otros beneficios para el sector como la reducción de gastos, eliminando las pérdidas, la duplicidad de tareas, es decir, este nuevo enfoque permite mejorar las condiciones de trabajo y la satisfacción de los usuarios del sistema (Mendocilla Sotomayor, 2015).

Por otro lado, otro cuestionario sobre el nivel de satisfacción del paciente es SERVQUAL, un instrumento que no sólo mide el grado de satisfacción, sino también mide los contrastes entre las expectativas y percepciones que se derivan de un servicio recibido, clasificándose para el mejoramiento dentro de un proceso aceptable (MINSA, 2015).

Esta investigación inicia definiendo la satisfacción como el bienestar del usuario en función a lo que recibió, se divide en satisfacción completa donde la expectativa es cubierta en su totalidad, satisfacción intermedia: se cubre parcialmente las expectativas y la Insatisfacción: no se cubrió las expectativas.

Así mismo Febres (2020) en su estudio comentó que:

La satisfacción del usuario es un indicador que se utiliza para medir la calidad de atención que brinda un establecimiento de salud. Además, nos menciona que conocer el nivel de satisfacción ayudará a mejorar las falencias y asegurar fortalezas y así desarrollar un sistema que brinde atención de calidad. (p.398)

Por otro lado, según Velandia et al. (2007), la satisfacción, entonces, no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto, dado el desarrollo de todo un complejo proceso intra subjetivo e intersubjetivo. No es una evaluación apenas desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados sienten de un modo o de otro. En la actualidad, la medida de la satisfacción del usuario o paciente con los cuidados de salud recibidos, si bien es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad, es, también, una forma de promover su participación en el sistema de salud.

Las dimensiones que se utilizan para la variable satisfacción son las que Hernández (2021) menciona en su estudio, “tenemos a la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, aspectos tangibles y la empatía. Para calidad tenemos las dimensiones, Técnica científica, Humana e interpersonal y la Dimensión del entorno”. (p.32)

Según Fabian (2022) la calidad de atención es el “conjunto de servicios en búsqueda de una atención de salud óptima, teniendo en cuenta el servicio médico que se brinda” (p.2). Después de haber analizado estas definiciones y para fines de estudio, se dice que tanto la calidad de atención y la satisfacción está ligadas buscando mejorar la estadía del usuario al adquirir un servicio de salud, esto quiere decir que deberá de cubrir las expectativas del usuario (Mendoza, 2021 p.18).

Para Becerra (2020) señala que:

Calidad y satisfacción en el sistema de salud son un tema de importancia que se refleja durante una gestión y además es útil en la parte académica. La atención en salud debe poseer un servicio de calidad, debe de ser adecuado y a la vez oportuno para la población. (p.166)

Así mismo (Parasuraman et al., 1985), señalan que:

Partieron del paradigma de la des confirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente (p. 8).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

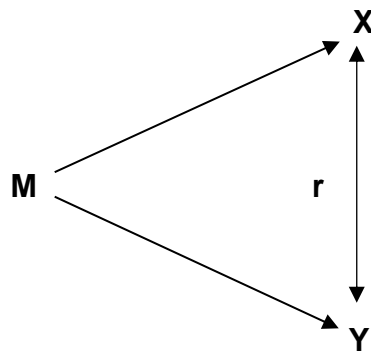
Tipo de investigación:

De enfoque cuantitativo al ser secuencial y probatorio (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018); mientras que Gallardo (2017) este tipo de estudio usa la recolección de datos para probar hipótesis, basándose en medición numérica y análisis estadístico (p. 22).

La investigación es aplicada, ya que está diseñada **para resolver problemas específicos**. Busca desentrañar información que pueda aplicarse al diseño de productos, servicios y políticas o procedimientos que mejoren o reemplacen a los ya existentes.(p.1).

Diseño de investigación:

El diseño de investigación es correlacional de carácter transversal no experimental; no es experimental porque es un estudio realizado sin manipulación deliberada de variables; es transversal porque pretende describir variables y analizar su tasa de ocurrencia y correlación en un momento dado, mediante el instrumento seleccionado (Hernández et al. (2018).



Donde:

M: Muestra de estudio

X: Satisfacción laboral

Y: Condición laboral

r: Relación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Operacionalización de las variables (ver anexo 1).

Variables y operacionalización

Variable 1: Satisfacción de atención desde la perspectiva del usuario

Definición conceptual: la satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. (Velandia et al. (2007).

Definición operacional: Esta satisfacción se representa mediante un índice elaborado a partir de la agregación de los puntajes asignados a dos preguntas altamente interrelacionadas. (Velandia et al. (2007).

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Calidad de Atención.

Definición conceptual: La calidad en salud se define como la facultad que tienen los establecimientos de salud para proveer con menor riesgo los mejores beneficios para el paciente de acuerdo a los valores sociales imperantes y de los recursos disponibles. (Parasuraman et al. (1985)).

Definición operacional: Se midió la variable mediante el cuestionario estandarizado SERVQUAL. (Parasuraman et al. (1985))

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población, Hernandez et al. (2014), define “es la unión de varios componentes que corresponden al contorno donde se realiza la

investigación” y se pretende generalizar los resultados. Para este caso de investigación, se constituyó por 100 usuarios que acuden al establecimiento de salud, quienes atendieron a criterios de inclusión planteados.

Criterios de inclusión:

- Los usuarios mayores de 18 años son atendidos en los distintos servicios de salud.
- Usuarios de sexo femenino y masculino
- Usuarios atendidos en los meses de enero - marzo 2023.

Criterios de exclusión:

- Usuarios menores de 18 años
- Usuarios que no aceptaron participar con la investigación.
- Usuarios que fueron atendidos en otros establecimientos de salud ajenos al que se encuentra en el trabajo de investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Batis consultores (2020) indicaron que la recolección de datos son los procesos que permiten obtener información necesaria para alcanzar los objetivos de un estudio, es decir, las técnicas y herramientas utilizadas para recopilar información se aplican en un momento y tiempo determinado.

El censo es una técnica que utiliza la ficha censal o cédula de censo como instrumento para llevar a cabo una investigación. A diferencia de otras herramientas de la estadística, en este caso no se trabaja con muestras, sino con la población total. El censo es considerado una técnica que utiliza la ficha censal o cédula de censo como instrumento para llevar a cabo una investigación.

Instrumento:

Según Hurtado (2010), los instrumentos de recolección de datos utilizados en investigaciones pueden variar dependiendo del enfoque y los

objetivos del estudio. Posteriormente he desarrollado Los respectivos censos que consisten en una serie de preguntas estructuradas que se presentan a los participantes. Pueden ser administrados en formato impreso o electrónico. Los censos pueden incluir preguntas de opción múltiple, preguntas de escala de Likert, preguntas abiertas o una combinación de ellas. Son útiles para recopilar datos cuantitativos y cualitativos.

Por tanto, se determinó emplear por instrumento el censo que permitirá medir las variables de estudio, en la primera variable calidad del servicio se pondrá un cuestionario que estará compuesto por cinco dimensiones y 22 ítems, y para la variable satisfacción estará conformado por tres dimensiones y 20 ítems.

Validación y confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la validez y la confiabilidad son dos aspectos fundamentales en la evaluación de la calidad de los instrumentos de recolección de datos. A continuación, te explicaré brevemente cada uno de estos conceptos según su enfoque:

Validez: La validez se refiere al grado en que un instrumento de recolección de datos mide lo que pretende medir o evaluar. Es decir, evalúa si un instrumento captura de manera precisa y acertada el constructo o fenómeno de interés. Para determinar la validez de un instrumento, se pueden utilizar diferentes tipos de validez, como la validez de contenido (se evalúa si el contenido del instrumento es relevante y representa adecuadamente el constructo), la validez de criterio (se compara el instrumento con un criterio externo para evaluar su capacidad de predicción o relación) y la validez de constructo (se analiza si el instrumento mide el constructo teórico subyacente de manera adecuada).

Confiabilidad: La confiabilidad se refiere al grado de consistencia y estabilidad de los resultados obtenidos con un instrumento de recolección de datos. Es decir, evalúa si el instrumento produce resultados

consistentes y reproducibles en diferentes situaciones o momentos. fue medida a través del análisis de confiabilidad por SPSS mediante el Alfa de Cronbach, el cual reconoció si las preguntas formuladas son adecuadas para el recojo de la información, para la variable calidad de atención se obtuvo un alfa de 0.998 mientras que para la variable satisfacción del usuario se obtuvo un alfa de 0.997.

3.5 Procedimiento

Desde el inicio de la investigación, se solicitó la autorización a la dirección respectiva del establecimiento de salud, para desarrollar la investigación con el fin de obtener el permiso para recolectar los datos de los usuarios que acuden a dicho establecimiento, quienes fueron informados con anticipación sobre el propósito de este estudio, conservando en cada uno de ellos su anonimato; de allí que, como constancia de aceptación, procedieron a firmar el consentimiento informado. Una vez obtenido el consentimiento informado, se hizo entrega de los instrumentos de satisfacción y calidad de atención para que pueden leer y responder según instrucciones.

3.6 Método de análisis de datos

Luego de obtener la información, proveniente de la aplicación de los instrumentos elaborados para el caso, dichos datos fueron procesados de forma automatizada, utilizando para ello el software SPSS versión 25, para luego efectuar la tabulación de datos de ambas variables con sus respectivas dimensiones.

3.7 Aspectos éticos

Según Ortiz (2016), los principios éticos de Belmont y Helsinki son atribuibles a la investigación, ya que se respetó cada uno de ellos al momento de la aplicación, recolección, procesamiento y presentación de los datos y resultados.

Respeto por las personas, las personas tomaron sus decisiones de manera libres y para ello se les brindo toda la información necesaria para que tomen buenas decisiones.

El principio de no maleficencia "obliga a todos de modo primario y por lo tanto es anterior a cualquier tipo de información o de consentimiento" y pretende no dañar al paciente, lo que obligaría moralmente al investigador a buscar los menores riesgos posibles para los sujetos de experimentación.

Justicia, el reclutamiento y la selección de los participantes se realizó de una manera justa y equitativa.

Confidencialidad, se resguardo la información brindada por las/os participantes. La protección de esta información requiere de distintas técnicas dependiendo de la estrategia de investigación utilizada.

Por otro lado, también se respetó el código de ética, al hacer uso correcto de las citas bibliográficas; es por ello, que se empleó la normativa APA 7ma edición para no incurrir en acciones de plagio o suplantación de información.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Calidad de atención desde la percepción del usuario de un establecimiento I – 2, 2023.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja calidad	10	10
Media calidad	20	20
Alta calidad	70	70
Total	100	100,0

En la tabla 1, se puede notar que el 100 % desde la percepción del usuario de un establecimiento I – 2, 2023. presentan una alta calidad del 70 %, mientras que los tienen un 20 % es media calidad y solo el 10 % de los encuestados presentan un bajo de la calidad.

Tabla 2

Satisfacción desde la percepción del usuario de un establecimiento I – 2, 2023.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta satisfacción	65	65,0
Media satisfacción	15	15,0
Baja satisfacción	20	20,0
Total	100	100,0

En la tabla 2, se puede notar que el 100 % de Satisfacción desde la percepción del usuario de un establecimiento I – 2, 2023 presentan una baja satisfacción del 20 %, mientras que Media satisfacción tiene un 15% y solo el 65 % tiene una alta satisfacción.

Tabla 3

Satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario en un establecimiento I – 2, 2023.

		Satisfacción			Total	
		Alta	Regular	Baja		
Calidad de atención	Baja	Recuento	10	0	0	10
		% del total	10%	0%	0%	10%
	media	Recuento	15	5	0	20
		% del total	15%	5%	0%	20%
	Alta	Recuento	40	10	20	70
		% del total	40%	10%	20%	70 %
Total	Recuento	65	15	20	100	
	% del total	65%	15%	20%	100,0%	

Se observa en la tabla que el 10 % de Satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario en alta, El 15 % presenta una calidad de atención media y alta satisfacción, y un 40 % bueno en ambas variables.

Tabla 4

fiabilidad y Satisfacción desde la percepción del usuario en un establecimiento I

- 2

		Satisfacción			Total	
		Alta	Regular	Baja		
Fiabilidad	Baja	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%
	media	Recuento	60	0	20	80
		% del total	60%	0%	20%	80%
	Alta	Recuento	5	15	0	20
		% del total	5%	15%	0%	20%
Total	Recuento	65	15	20	100	
	% del total	65%	15%	20%	100,0%	

Se observa en la tabla que el 60 % presentan un media fiabilidad y alta satisfacción laboral, el 15 % con alta fiabilidad y regular satisfacción,

Tabla 5

Tangibles y Satisfacción desde la percepción del usuario en un establecimiento I – 2, 2023

		Satisfacción			Total	
		Alta	Regular	Baja		
Tangibles	Baja	Recuento	45	0	0	45
		% del total	45%	0%	0%	45%
	Media	Recuento	0	15	20	35
		% del total	0%	15%	20%	35%
	Alta	Recuento	20	0	0	20
		% del total	20%	0%	0%	20%
Total	Recuento	65	15	20	100	
	% del total	65%	15%	20%	100,0%	

Se observa que el 45 % presenta un bajo tangible y alta satisfacción, con un 20% de media tangible y baja satisfacción, y 20 % alto tangible y satisfacción.

Tabla 6

Empatía y Satisfacción desde la percepción del usuario en un establecimiento I – 2, 2023

		Satisfacción			Total	
		Alta	Regular	Baja		
Empatia	Baja	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%
	media	Recuento	15	0	0	15
		% del total	15%	0%	0%	15%
	Alta	Recuento	50	15	20	85
		% del total	50%	15%	20%	85%
Total	Recuento	65	15	20	100	
	% del total	65%	15%	20%	100,0%	

Se observa en la tabla que el 15% de la empatía y Satisfacción desde la percepción del usuario en un establecimiento I – 2, 2023, y el 50 % presenta una alta empatía y satisfacción.

Tabla 7

Correlación entre la Satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario en un establecimiento I – 2, 2023

Dimensiones de niveles de satisfacción	Coefficiente r de Spearman	Sig.
Fiabilidad	0,876	0,000
Tangibles	0,910	0,000
Empatia	0,921	0,000
<i>Variables</i>	Coefficiente r de Spearman	Sig.
Satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario	0.816	0,000

La primera dimensión de la hipótesis donde se evidencia el Rho es 0.876 y una bilateral inferior al 0.05, por ello se rechaza H_0 y se opta por aceptar la H_a , indicando que existe relación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción tiene tendencia positiva. la segunda dimensión es un coeficiente de Rho de 0.910 correlación alta y una significancia inferior al 0.05, en la tercera dimensión salió el Rho 0.921 tiene una Correlación positiva y un Sig de 0.017 inferior al 0.05 para ambos casos, por lo cual se rechazó la H_0 , aceptándose la H_a , también existe relación.

V. DISCUSIÓN

En los resultados obtenidos en la investigación respecto a la calidad de atención desde la percepción del usuario (tabla 1), se puede notar que el 100 % desde la percepción del usuario de un establecimiento I – 2, 2023. presentan una alta calidad del 70 %, mientras que los tienen un 20 % es media calidad y solo el 10 % de los encuestados presentan un bajo de la calidad, estos resultados se diferencian con la investigación de Espinoza (Ecuador, 2022), quien destaca que el nivel de percepción de calidad como regular alcanza un 51 %; como buena el 40 % y el 6 % considera que es mala, según lo citado por Espinoza (Ecuador , 2022) no cumple las expectativas de calidad ya que para Deming (citado por Jiménez y Villegas, 2003), calidad es “dar cumplimiento a las demandas de los usuarios y proporcionar experiencias satisfactorias a través de la práctica de una filosofía laboral que incentive el respeto, la confianza y trabajo en equipo” . De igual manera en el trabajo Taco (Arequipa, 2021) quien presento en los resultados de la satisfacción de atención que el 35.4 % están insatisfechos; y el 64.6 % mostraron satisfacción; respecto a los usuarios provenientes de consultorios la insatisfacción fue de 37.10 %, en comparación al tiempo de espera de más de 30 minutos muestran una 10 insatisfacción de 61.9 %.

Los hallazgos tienen respaldo en lo indicado por Acuña, C., & Gladys, M. (2016) cuyos resultados fueron: El nivel de la calidad del servicio de atención en el Laboratorio de emergencia fue 70% opinan que la calidad de atención es buena, el 23.3% opinan que la calidad de atención es Malo, mientras que el 6.7% opinan que la calidad de atención es Regular. El nivel de calidad del servicio de atención en el Laboratorio Central fue el 60% opinan que la calidad de atención es buena, el 10% opinan que la calidad de atención es Regular, mientras que el 30% opinan que la calidad de atención es mala, los cuales muestran que la Calidad del servicio de atención como buena oscila entre el 60% y 100.

Para entender el concepto calidad de atención se revisaron algunos planteamientos de Donabedian, citado por Canzio Meneses donde nos

fundamenta que la calidad es parte inherente de la atención en la salud y que también busca un discernimiento frente la atención que se realiza, esto se puede fraccionar en dos partes: la primera tiene que ver con la atención científico-técnica; y la segunda al manejo de las relaciones personales (Canzio, 2019).

En los resultados obtenidos en la tabla 2, se puede notar que el 100 % de Satisfacción desde la percepción del usuario presentan una baja satisfacción del 20 %, mientras que Media satisfacción tiene un 15% y solo el 65 % tiene una alta satisfacción, Se utilizó como instrumento un cuestionario validado por juicio de expertos y la confiabilidad determinada por Alfa de Combrach de 0,997 lo que nos indica una correlación fuerte y positiva. Estos resultados contrastan con Molero, t et al (2010), quien utilizó como instrumento un cuestionario validado por juicio de expertos y la confiabilidad determinada por Alfa de Combrach de 0,86. Resultados Según el usuario externo la calidad de atención se relaciona con las variables limpieza y orden (58%), seguridad (48%), equipos médicos quirúrgicos (57%), tiempo para ser atendido (48%), trato de personal médico (42%) y de enfermería (48%) influyeron de manera determinante en la percepción positiva de la calidad de atención. Mientras que para el usuario interno las variables relacionadas a calidad de atención fueron el espacio físico y la distribución de los mismos (42%), la limpieza y orden (60%) y la capacitación que recibe el personal de salud (33%).

Los resultados obtenidos en nuestras investigaciones diferencian según el trabajo realizado por Diaz (Trujillo, 2019), quien en sus resultados nos muestra según el reporte, de acuerdo a las dimensiones, se tiene que, en la solicitud emitida, el 49 % reportó un nivel medio de satisfacción; en la preparación del paciente el 30 % menciona estar insatisfecho; y obtención de muestra, el 30 % reporta un nivel bajo de satisfacción; en general, se alcanza el 59 % insatisfechos.

Esta investigación inicia definiendo la satisfacción como el bienestar del usuario en función a lo que recibió, se divide en satisfacción completa donde la

expectativa es cubierta en su totalidad, satisfacción intermedia: se cubre parcialmente las expectativas y la Insatisfacción: no se cubrió las expectativas (Castro et al., 2003).

En relación al objetivo general se halló que existe correlación entre satisfacción y calidad desde la percepción del usuario, se observa en la tabla que el 10 % de Satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario en alta , El 15 % presenta una calidad de atención media y alta satisfacción , y un 40 % bueno en ambas variables, Así mismo al contrastar la hipótesis mediante el coeficiente de Rho Spearman se obtuvo $R_s=0.816$ es correlación positiva y la significancia es inferior al 0.05 para ambos casos, lo que permitió el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la alterna , lo que conlleva una satisfacción desde la percepción del usuario de un establecimiento I – 2, 2023. en una correlación positiva, estos resultados coinciden con Lima Costa, Almeida L. (2020), quien encontró que, la posibilidad de sugerir la atención es 43.4%. Concluye que satisfecho (54.9%) y muy satisfecho (23%), la investigación mostro cuán importante es tener estrategias para el bienestar de las familias y aumentar las visitas domiciliaria.

De igual manera en el trabajo de Condezo (Huánuco, 2020), con los resultados se establece que existe una correspondencia significativa entre calidad y satisfacción; entre la atención existe influencia significativa con la prestación de servicios; por otra parte, entre la eficiencia y credibilidad la relación significativa existe, y la correspondencia es directamente proporcional. Estos resultados se diferencian con la investigación de Mendoza (2021) cuyos resultados se encontró que el 62.4% de pacientes atendidos en el servicio de emergencia con regular satisfacción, el 47.4% percibieron la calidad de atención como regular en tiempos de COVID-19 en el Hospital II Chocope, el 10.5% percibieron la calidad de atención como buena, mientras el 17.3% percibieron la calidad de atención como mala.

Febres (2020) en su estudio comentó que la satisfacción del usuario es un indicador que se utiliza para medir la calidad de atención que brinda un establecimiento de salud. Además, nos menciona que conocer el nivel de

satisfacción ayudará a mejorar las falencias y asegurar fortalezas y así desarrollar un sistema que brinde atención de calidad. Para Becerra (2020) calidad y satisfacción en el sistema de salud son un tema de importancia que se refleja durante una gestión y además es útil en la parte académica. La atención en salud debe poseer un servicio de calidad, debe de ser adecuado y a la vez oportuno para la población.

Las dimensiones que se utilizan para la variable satisfacción son las que Hernández (2021) menciona en su estudio, tenemos a la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, aspectos tangibles y la empatía.

En relación con la dimensión de confiabilidad, Boulding *et al.* (1993) argumentan que mientras la calidad de servicio es multidimensional, la confiabilidad es la dimensión clave en la determinación general de la calidad percibida de servicio. En su modelo dinámico de calidad de servicio, ellos encuentran a la confiabilidad como la principal manejadora de la percepción general de la calidad de servicio de los clientes. Esto parece ser verdad en otros estudios, donde también las diferentes dimensiones pueden surgir y suplantar una o más de los cinco originales, o colapsar el número general de dimensiones en un número menor. Parasuraman *et al.* (1994) mejoran el SERVQUAL y reducen su estructura de cinco a tres factores, permaneciendo intacto el de confiabilidad.

Los resultados mostrados en la tabla 4 entre fiabilidad y satisfacción desde la percepción del usuario nos muestra que el 60 % presentan un media fiabilidad y alta satisfacción laboral, el 15 % con alto fiabilidad y regular satisfacción, Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia el Rho es 0.876 y una bilateral inferior al 0.05, por ello se rechaza H_0 y se opta por aceptar la H_a , indicando que existe entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción tiene tendencia positiva. estos resultados coinciden con trabajo de Villacrés (Ecuador, 2020), en Guayaquil, sus resultados en la variable fiabilidad, el 91.5 % indican que están satisfechos con el servicio. De igual manera la investigación de Rebaza (Trujillo, 2020) donde los resultados obtenidos refieren que la percepción de la calidad de atención nutricional fue buena en el 65% en

el grupo de usuarios antes de la COVID-19; se evaluó como regular el 42.5% en fiabilidad; a diferencia del grupo durante el COVID-19, quienes manifiestan percibir la calidad de atención nutricional como regular en un 64.3%; y se percibió como regular para fiabilidad.

Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, C. A. (2018) nos muestra resultados que van acorde con nuestro trabajo el cual tiene una tendencia positiva entre fiabilidad y satisfacción del usuario. El alfa de Cronbach para el cuestionario fue de 0,958, el coeficiente tau-b de Kendall de 0,68. El análisis de varianza y la regresión lineal múltiple determinaron que las cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) tuvieron influencia en el grado de satisfacción.

Riveros (2007) refiere que los elementos tangibles comprenden la apariencia de las instalaciones, equipos utilizados para prestar el servicio, apariencia del personal y materiales de comunicación, en otras palabras, es lo que el cliente percibe como evidencia física del servicio. Esta dimensión incluiría, por ejemplo, el aspecto del personal de contacto con el cliente, la decoración del local, entre otras. Adiciona Riveros (2007) que, la tangibilidad puede mostrarse a través de un ejemplo sencillo como son las instituciones de enseñanza, las cuales al momento de ofrecer sus servicios de una forma directa suministran a los participantes elementos tangibles en su servicio como material de apoyo, facilidad de acceso al uso de tecnologías como computadores y/o equipos de proyección, que formaran parte integral del servicio ofrecido. A pesar de ofrecer un servicio de educación, que por su naturaleza son intangibles, requiere de elementos tangibles para poder llevar a cabo las actividades (material de apoyo, instalaciones, entre otros).

La tabla 5 nos muestra la relación entre tangibles y satisfacción desde la percepción del usuario donde se observa que el 45 % presenta un bajo tangible y alta satisfacción, con un 20% de media tangible y baja satisfacción, y 20 % alto tangible y satisfacción, Los hallazgos tienen respaldo en lo indicado por Solís, et al. (México, 2021), donde el resultado apoya la proposición de la dimensión tangible y adjunto a las capacidades administrativas tienen un efecto

directo en la satisfacción del servicio y también de manera indirecta, mediado por la capacidad de respuesta. El trabajo de Rebaza (Trujillo, 2020) tiene resultados obtenidos donde refieren que la percepción de la calidad de atención nutricional fue buena en el 65% en el grupo de usuarios antes de la COVID-19; se evaluó como bueno para aspectos tangibles donde se tiene el 93.8% respectivamente; a diferencia del grupo durante el COVID-19, quienes manifiestan percibir la calidad de atención nutricional como regular en un 64.3%; y se percibió como bueno al 53.6% para aspectos tangibles, estos resultados difieren con nuestra investigación.

En nuestra investigación se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un coeficiente de Rho de 0.910 correlación alta y una significancia inferior al 0.05 para ambos casos, optándose por rechazar la hipótesis nula y acepta la alterna por lo tanto coincidencia entre la dimensión tangible y la variable satisfacción proporcionalmente. Estos resultados contrastan con Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, C. A. (2018) nos muestra resultados que van acorde con nuestro trabajo el cual tiene una tendencia positiva ya que el alfa de Cronbach para el cuestionario fue de 0,958, el coeficiente tau-b de Kendall de 0,68. El análisis de varianza y la regresión lineal múltiple determinaron que las cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) tuvieron influencia en el grado de satisfacción.

Los resultados evidenciaron una relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos.

Por su parte, Riveros (2007) define la empatía como la atención personalizada que la empresa les brinda a sus clientes; es la capacidad que tiene la organización en entender o comprender los problemas del cliente. La organización cuando se conduce bajo esta dimensión requiere desarrollar un fuerte compromiso con el cliente, conociendo al detalle sus características y sus especiales requerimientos.

En la tabla 6 observamos que la relación entre empatía y satisfacción desde la percepción del usuario nos muestra el 15% de la empatía y Satisfacción y el 50 % presenta una alta empatía y satisfacción, Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se muestra el coeficiente de Rho 0.921 tiene una Correlación positiva y un Sig de 0.017 inferior al 0.05 para ambos casos, por lo cual se rechazó la Ho, aceptándose la Ha, también existe relación. Estos resultados coinciden con Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, C. A. (2018) ya que el alfa de Cronbach para el cuestionario fue de 0,958, el coeficiente tau-b de Kendall de 0, 68. La dimensión empatía fue la de mayor influencia (beta = 0,906) en la satisfacción del paciente. De igual manera el trabajo de Rebaza (Trujillo, 2020) obtuvo resultados donde refieren que la percepción de la calidad de atención nutricional fue buena en el 65% en el grupo de usuarios antes de la COVID-19; se evaluó como bueno para empatía donde se tiene 61.3% respectivamente; a diferencia del grupo durante el COVID-19, quienes manifiestan percibir la calidad de atención nutricional como regular en un 64.3%; y se percibió como malo al 40.5% para empatía.

En esta perspectiva, para Grande (2005) la empatía es la manera en que se presta el servicio, brindando atención individualizada a los clientes, facilitando el contacto y acceso a la empresa, y manteniendo informado al cliente, en un lenguaje que le sea fácilmente entendible, con respecto al servicio que se suministra, el costo del mismo, cambios que se realicen y alternativas de solución cuando se presentan problemas. Esta dimensión se manifiesta en: compromiso con el cliente, cortesía, amabilidad, trato al usuario con respeto y consideración, interés y voluntad para resolver problemas, capacidad para escuchar al consumidor, la gestión de sus reclamos y sugerencias, horarios de atención flexibles y adecuados, entre otras.

VI. CONCLUSIONES

- La tabla 1 correspondiente a la variable de calidad de atención desde la percepción del usuario de un establecimiento I- 2, 2023, nos muestra según los resultados obtenido que es alta con un 70%.
- Los resultados obtenidos en la tabla 2 correspondiente a la variable de satisfacción desde la percepción del usuario de un establecimiento I- 2 ,2023, nos indica un grado de satisfacción alta con un 65%.
- Existe una relación altamente significativa entre la satisfacción y la calidad de atención desde la percepción del usuario en un establecimiento I- 2,2023, con un Rho Spearman 0,816 y una significancia que es inferior a 0,05. Lo que indica una correlación positiva.
- Existe una relación entre fiabilidad y satisfacción desde la percepción del usuario de un establecimiento I-2, 2023 , los resultados nos muestran que el 60 % presentan un media fiabilidad y alta satisfacción laboral, el 15 % con alto fiabilidad y regular satisfacción, Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia el Rho es 0.876 y una bilateral inferior al 0.05, por ello se rechaza H_0 y se opta por aceptar la H_a , indicando que existe relación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción tiene tendencia positiva.
-
- La relación entre tangibles y satisfacción desde la percepción del usuario en un establecimiento I-2, 2023, es directamente proporcional según los resultados obtenidos donde el 45 % presenta un bajo tangible y alta satisfacción, con un 20% de media tangible y baja satisfacción, y 20% alto tangible y satisfacción, Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un coeficiente de

Rho de 0.910 correlación alta y una significancia inferior al 0.05 para ambos casos.

- Existe relación entre empatía y satisfacción desde la percepción del usuario en un establecimiento I- 2 ,2023. En los resultados obtenidos vemos que tabla 6 indica que el 15% de la empatía es media y la satisfacción es alta y el 50% presenta una alta empatía y satisfacción, Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se muestra el coeficiente de Rho 0.921 tiene una Correlación positiva y un Sig de 0.017 inferior al 0.05 para ambos casos.

VII. RECOMENDACIONES

- Se les recomienda que la atención brindada a cada usuario debe ser personalizada y asegurarse que el usuario haya entendido lo explicado por el personal de salud.
- Se recomienda evaluar mensualmente la calificación de los usuarios y poner a prueba los instrumentos que permitirán evaluar la calidad de atención y poder mejorarla. Al respecto nos permitirá elaborar estrategias para garantizar y resolver problemas que se presenten a diario en el establecimiento de salud.

REFERENCIAS

- Donabedian, A. (2001). Evaluación de la calidad de la atención médica. *Rev. Calidad Asistencial*; 16: 11-27. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf> [[Links](#)].
- Westbrook, R.A. (1981). Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets. *Journal of Retailing*; 57(3): 68-85. Disponible en: https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-319-16937-8_7
- Febres Ramos, R. y Mercado Rey M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana* 20, n. 3: 397- 403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
- SALUD EN LAS AMÉRICAS. (2007). Las políticas públicas y los sistemas y Servicios de salud en las Américas. Volumen I – Regional. Pag 314 – 405.
<https://www.paho.org/hia2007/archivosvol1/volregionalesp/SEA07%20Regional%20SPA%20Cap%204.pdf>.
- Asubonteg P, Cleary K, Swan J. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *J Serv Market*; 10: 62-81. Disponible en: http://www.brandztech.com/cache/fck_files/file/8.pd.
- Qualitas. (2006). "Calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor". Dialnet, 46-48.
- Sánchez-Moreno, Francisco. (2014). El sistema nacional de salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 31(4), 747-753. Recuperado en 16 de abril de 2023, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342014000400021&lng=es&tlng=e

- Cuba-Fuentes, María Sofía, Romero-Albino, Zoila, Dominguez, Rafael, Rojas Mezarina, Leonardo, & Villanueva, Rosa. (2018). Dimensiones claves para fortalecer la atención primaria en el Perú a cuarenta años de Alma Ata. *Anales de la Facultad de Medicina*, 79(4), 346-350. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v79i4.15642>
- Lima Costa, D., & Almeida de Lima, A. (2020). Primary Health Care users' satisfaction in the Federal District: the importance of timely access and home visits. *Scielo*, 25. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/1413-81232020255.33332019>
- Solís, María de Lourdes Cárcamo, María del Pilar Arroyo López, Ramón Navarrete Reynoso, y Erika Lourdes González Rosas. (2021). Methodology for measuring quality in clinical laboratories. *Dimensión Empresarial* 19, n. 3 <http://dx.doi.org/10.15665/dem.v19i3.2758>
- Rebaza, J. (2020). Impacto del COVID-19 en la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención nutricional. *Hospital Belén de Trujillo* (Número 051). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47693>
- Ganoza, L. (2019). Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo. *Universidad Nacional de Trujillo*, 72.
- Jiménez. M. y Villegas M. (2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista mexicana de Enfermería Cardiológico*, 11 (2), 58-65.
- Canzio, C. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018. Universidad San Ignacio de Loyola
- Mendocilla Sotomayor, K. P. (2015). Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos. *Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren*

2015. Universidad de San Martín de Porres – USMP, 1-73.
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2128>
- MINSA. (2015a). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL
- Espinoza Echeverría, Edith Narcisa (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020. Repositorio Institucional – Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61413>
- Villacrés Briones, Alberto Guillermo (2020). La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor., 12 de marzo de 2020.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14704>
- Condezo Figueroa, Carlos Manuel. (2020). La calidad de servicio y su contribución a la satisfacción del usuario de EsSalud Huánuco - periodo 2017. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5996>
- Gálvez Vásquez, Lily Marisol (2022). Desempeño laboral y satisfacción en usuarios en el área de laboratorio clínico en un centro de atención primaria EsSalud – Chiclayo. Repositorio Institucional – Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79416>.
- Taco Quicaña, Ivan Joseph. (2021). Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes que acuden al laboratorio de un Hospital Estatal. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12360>.
- Vera Ruiz, Adriana Beatriz (2021). Calidad de servicios y satisfacción del usuario externo del laboratorio de un hospital, Milagro. Repositorio Institucional - UCV, 2021.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77951>.

Mendoza, A. (2021) en su estudio "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia Hospital II Chocope en tiempos COVID - 19" revisado en http://lareferencia.info/vufind/Record/PE_1ff2f6b112f03dcf4d3a066fc016d_c08

Díaz A., & Guzmán, A. (2019). Indicadores de calidad en la Fase Pre Analítica de Laboratorio relacionado con la satisfacción del usuario. Hospital Viru.2019. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37728>

López, Pedro Luis. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Recuperado en 30 de abril de 2023, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.

Acuña, C., & Gladys, M. (2016). Calidad del servicio de atención en la Unidad de Laboratorio de Emergencia y Laboratorio Central, Hospital Público de Lima, 2016. Universidad César Vallejo.

Molero, T., Panunzio, A., Cruz, S., Núñez, M., Zambrano, M., Parra, I., & Sánchez, J. (2010). Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo, Venezuela [Managing the quality of attention in public hospitals' clinical laboratories in Maracaibo, Venezuela]. *Revista de salud publica (Bogota, Colombia)*, 12(4), 658–668. <https://doi.org/10.1590/s0124-00642010000400012>

Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, C. A. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna (En línea)*, 31(4), 137–142. <https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5>

- Boulding, E., A. Kalra, R. Staelin y VA Zeithaml (1993). Un modelo de proceso dinámico de la calidad del servicio: de las expectativas a las intenciones de comportamiento. *Revista de investigación de mercados* (30): 7-27.
- Riveros, P. (2007). Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos. 3ra Edición. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia.
- Grande, I. (2005). Marketing de servicios. 4ta Edición. ESIC Editorial. España.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Sitzia J, Wood N. Satisfacción del paciente: una revisión de los problemas y el concepto. *Soc Sci Med* 1997; 45 (12).
- Velandia Salazar, Freddy, Ardón Centeno, Nelson, & Jara Navarro, María Inés. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6 (13), 139-168.
- Hernández-Sampieri, R. (2018). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Ortiz Millán, Gustavo. (2016). Sobre la distinción entre ética y moral. *Isonomía*, (45), 113-139. Recuperado en 20 de julio de 2023, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-02182016000200113&lng=es&tlng=es.
- Empresariales, D. en C. (n.d.). *¿Qué es la investigación aplicada y cómo se puede aprovechar en la empresa?* Edu.mx. Retrieved August 8, 2023, from <https://blog.up.edu.mx/que-es-la-investigacion-aplicada-y-como-se-puede-aprovechar-en-la-empresa>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala	Instrumento
Variable independiente: Calidad de atención	La calidad de atención se refiere sobre la satisfacción de las obligaciones del servicio, que cumplan con las expectativas del individuo; la búsqueda perseverante de la perfección de una acción tiene como objetivo el poder satisfacer al usuario o paciente (Parkvall y Skold, 2019)	La calidad de atención se encuentra conformada por 5 dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad) y de 22 indicadores.	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	1	Ordinal	Cuestionario
				Instalaciones físicas atractivas	2		
				Limpieza	3		
				Materiales informativos	4		
				Presentación pulcra	5		
			Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	6		
				Interés	7		
				Intervención correcta	8		
				Atención oportuna y segura	9		
			Empatía	Atención individualizada	10		
				Adecuada atención	11		
				Interés para el bienestar	12		
				Identificación de necesidades	13		
			Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	14		
				Priorización de atención	15		

				Conocimiento, destreza y habilidad	16		
				Disposición a la ayuda	17		
			Seguridad	Inspiración de confianza	18		
				Seguridad en tensión	19		
				Cortesía y amabilidad	20		
				Seguridad en el quehacer	21		
				Gestión documentaria	22		
Variable dependiente: Satisfacción	La satisfacción se caracteriza por ser el criterio clave que realiza y presenta el usuario frente a un servicio recibido, dicho de otra manera, se refiere al proceso de verificación que destaca un usuario respecto a la atención recibida infiriendo si fue buena o mala, evaluando ciertos	La dimensión satisfacción consta de 3 dimensiones: la dimensión humana, la dimensión técnico científico y la dimensión entorno	Humana	Atención sin demora y con respeto	1	Ordinal	Cuestionario
				Información completa	2		
				Interés por la salud	3		
				Comunicación	4		
				Amabilidad y cordialidad	5		
				Sentimientos afectivos	6		
			Técnico científico	Charlas educativas	7		
				Entendimiento	8		
				Rápida atención	9		
				Atención dentro del horario establecido	10		
				Consejos	11		
				Atención pendiente	12		
				Seguridad	13		
				Preocupación	14		
				Comunicación sencilla	15		

	requisitos satisfactorios acorde a la percepción recibida (Martínez, 2017).			Involucramiento de la familia	16		
			Entorno	Ambiente agradable y atractivo	17		
				Comodidad	18		
				Privacidad	19		
				Limpieza y orden	20		

Anexo 2. Cuestionario de la calidad de atención

Instrucciones: Lee cada ítem y responde de acuerdo con su criterio, recordarle que no existe respuesta buena ni mala, la información que brinde solo será usada para fines académicos.

Escala:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Elementos tangibles					
1	Los equipos del servicio para la atención son modernos.					
2	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.					
3	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.					
4	Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de salud son visibles.					
5	La presentación del profesional de salud es pulcra.					
	Confiabilidad					
6	El profesional de salud realiza las actividades en el tiempo establecido.					
7	El profesional de salud demuestra interés en solucionar el problema.					
8	El profesional de salud desarrolla la intervención en forma correcta.					
9	El profesional de salud le brinda atención de forma oportuna y segura.					
	Capacidad de respuesta					
10	El profesional de salud le brinda una atención individualizada					
11	El profesional de salud le escucha con mucha atención.					
12	El profesional de salud muestra interés en el bienestar de su salud.					

13	El profesional de salud identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.					
	Seguridad					
14	El profesional de salud le responde a las preguntas o dudas con prontitud.					
15	El profesional de salud prioriza la atención de acuerdo con el orden correspondiente.					
16	El profesional de salud demuestra conocimiento, destreza y habilidad.					
17	El profesional de salud está dispuesto a ayudar en todo momento.					
	Empatía					
18	El profesional de salud le inspira confianza.					
19	Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de salud.					
20	El profesional de salud le trata con cortesía y amabilidad.					
21	El profesional de salud demuestra seguridad en su labor.					
22	El Centro Asistencial le denota seguridad respecto a la gestión documentaria de su historia clínica.					

Escala valorativa:

Elementos tangibles (5 ítems)	Confiabilidad (4 ítems)	Empatía (4 ítems)	Capacidad de respuesta (4 ítems)	Seguridad (5 ítems)	Calidad de servicio (22 ítems)
[1-8] Bajo	[1-7] Bajo	[1-7] Bajo	[1-7] Bajo	[1-8] Bajo	[1-37] Bajo
<8-17] Medio	<7-13] Medio	<7-13] Medio	<7-13] Medio	<8-17] Medio	<37-73] Medio
<17-25] Alto	<13-20] Alto	<13-20] Alto	<13-20] Alto	<17-25] Alto	<73-110] Alto

Anexo 3. Cuestionario de satisfacción

Instrucciones: Lee cada ítem y responde de acuerdo con su criterio, recordarle que no existe respuesta buena ni mala, la información que brinde solo será usada para fines académicos.

Escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Humana					
1	La atención es sin demora y con mucho respeto.					
2	El profesional de salud le brinda información completa sobre el estado de salud.					
3	El profesional de salud manifiesta interés por la salud durante la atención.					
4	El profesional de salud se comunica con usted para conocer sobre su estado de salud.					
5	El profesional de salud lo atiende con amabilidad y cordialidad					
6	El profesional de salud le demuestra sentimientos afectivos.					
	Técnico científico					
7	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					
8	El profesional de salud se preocupa de verificar si entendió lo explicado.					
9	El profesional de salud acude rápidamente cuando tiene algún problema.					
10	El profesional de salud lo atendió dentro del horario establecido.					
11	El profesional de salud se da un tiempo para dar consejos o recomendaciones.					

12	El profesional de salud está pendiente por lo que siente después de ser atendido.					
13	El profesional de salud demuestra seguridad frente a un procedimiento a realizar.					
14	El profesional de salud se muestra preocupado cuando se presentan problemas.					
15	El profesional de salud le habla con palabras sencillas muy entendibles.					
16	El profesional de salud involucra a los familiares en el cuidado que usted debe tener.					
	Entorno					
17	El profesional de salud se preocupa que el ambiente sea agradable y atractivo.					
18	El profesional de salud se preocupa por hacerle sentir cómodo y confortable.					
19	El profesional de salud se preocupa porque la atención mantenga la privacidad.					
20	El profesional de salud se preocupa por la limpieza y el orden del ambiente.					

Escala valorativa:

Humana (6 ítems)	Técnico científico (10 ítems)	Entorno (4 ítems)	Satisfacción (20 ítems)
[1-10] Bajo	[1-17] Bajo	[1-7] Bajo	[1-33] Bajo
<10-20] Medio	<17-34] Medio	<7-13] Medio	<33-66] Medio
<20-30] Alto	<34-50] Alto	<13-20] Alto	<66-100] Alto

Anexo 4. Consentimiento informado

El presente trabajo de investigación que lleva como título Satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario de un establecimiento I – 2, 2023 desarrollado por la Bachiller Urbina Cruz Ana Lorena de la maestría Gestión en los Servicios de la Salud.

La participación para este estudio es completamente voluntaria y confidencial. La información que usted nos pueda brindar, será manejada confidencialmente, pues solo los investigadores tendrán acceso a esta información, por tanto, estará protegida. La aplicación del instrumento tiene una duración aproximada de 20 minutos y consiste en dos cuestionarios, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario en un establecimiento I – 2, 2023.

DECLARACIÓN:

Declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el trabajo de investigación, así mismo se me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, se me ha descrito el procedimiento y me fueron aclaradas todas mis dudas, proporcionándome el tiempo suficiente para ello. En consecuencia, doy mi consentimiento para la participación en este estudio.

<u>Esobar Medina Milagros Roxana</u>	<u>45101137</u>	<u>Roxana</u>

Nombres y Apellidos del participante	DNI	Firma

Firma de los investigadores.

Ana Lorena Cruz

Urbina Cruz Ana Lorena

DNI. 45474007

Anexo 5. Resultados de anexos

Resumen de calidad de atención

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,998	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i1	82,90	284,645	,357	,983
i2	82,80	275,890	,569	,981
i3	82,07	276,685	,903	,978
i4	82,00	278,966	,776	,978
i5	82,10	276,093	,716	,979
i6	82,30	276,424	,778	,978
i7	82,00	274,414	,950	,977
i8	82,07	275,030	,969	,977
i9	82,27	266,202	,927	,977
i10	82,07	276,409	,914	,977
i11	82,20	267,131	,922	,977
i12	82,20	275,959	,932	,977
i13	82,30	274,493	,930	,977
i14	82,07	275,030	,969	,977
i15	82,07	278,202	,691	,979
i16	82,13	273,982	,953	,977
i17	82,07	275,030	,969	,977
i18	82,20	268,786	,933	,977
i19	82,20	268,786	,933	,977
i20	82,13	273,982	,953	,977
i21	82,27	267,720	,941	,977
i22	82,40	277,421	,582	,980

Resumen de satisfacción de usuario

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,997	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i1	74,67	232,161	,831	,983
i2	74,43	237,633	,947	,982
i3	74,37	239,551	,923	,982
i4	74,70	236,769	,802	,983
i5	74,30	240,907	,931	,982
i6	74,57	241,357	,810	,983
i7	74,90	240,369	,712	,984
i8	74,77	239,220	,713	,984
i9	74,50	241,638	,932	,982
i10	74,47	233,844	,949	,982
i11	74,47	234,395	,930	,982
i12	74,50	241,638	,932	,982
i13	74,50	243,569	,848	,983
i14	74,60	240,455	,733	,984
i15	74,50	242,190	,908	,983
i16	74,53	235,637	,924	,982
i17	74,50	242,190	,908	,983
i18	74,53	238,395	,899	,982
i19	74,67	238,782	,906	,982
i20	74,40	235,766	,919	,982

Anexo 6

Base de datos de las variables

Variable: Satisfacción

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

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

57	5	3	3	4	3	3	2	4	3	1	3	2	2	2	3	1	3	2	1	3
58	3	5	3	2	2	5	2	3	3	2	5	3	2	2	2	2	4	3	3	2
59	3	3	3	3	2	4	1	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	5	2	5
60	3	3	3	3	4	4	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4
61	3	3	5	5	3	2	2	3	1	2	1	1	4	2	3	3	4	2	2	2
62	2	3	4	5	4	3	2	3	1	3	1	1	2	3	2	2	4	3	3	3
63	2	3	5	3	3	3	3	4	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	5	3
64	3	5	4	3	3	2	3	3	4	1	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3
65	3	4	3	3	4	2	2	5	4	3	2	1	3	4	2	3	4	4	3	2
66	3	4	3	3	4	3	1	4	5	1	4	1	1	2	3	2	4	3	4	1
67	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	2
68	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
69	3	4	3	4	2	4	3	3	3	1	3	2	4	3	2	1	4	2	3	4
70	4	3	3	4	2	4	3	4	4	2	3	2	4	4	2	1	4	3	1	2
71	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	5	1	3	2	3	2	3	3	1	3
72	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2
73	3	3	5	3	3	3	3	5	4	3	2	3	2	2	4	3	3	5	1	2
74	4	4	4	3	3	2	3	2	5	2	2	1	2	3	4	2	4	4	3	3
75	4	4	5	4	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	2	2
76	3	4	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	1	4	3	2	5	3	3	1
77	4	5	3	5	4	5	4	4	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2
78	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	1	2	1	3	3	5	1
79	4	4	3	3	5	3	3	4	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	1
80	4	3	3	3	4	2	3	5	2	3	1	2	3	4	2	2	4	5	5	2
81	3	4	5	5	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	1
82	3	4	4	5	3	3	2	2	1	3	1	4	2	2	2	2	5	3	1	3
83	4	3	4	4	3	4	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	1
84	5	3	4	4	5	3	2	5	3	1	3	3	1	1	1	1	3	4	3	2
85	3	3	3	4	4	4	5	2	1	3	3	2	2	1	2	2	3	4	3	3
86	3	4	3	4	4	2	4	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3
87	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2

88	4	3	2	5	3	5	3	3	2	5	3	1	2	3	3	2	4	4	2	2
89	4	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	1	2	4	2	3	4	5	1	3
90	3	3	4	3	3	5	3	2	3	3	2	1	4	2	3	2	3	4	5	2
91	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3
92	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	3	1	3	1	2	3
93	5	3	3	5	4	4	3	2	4	1	3	3	2	2	2	1	2	4	3	2
94	4	4	3	4	3	5	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	2	4	3	2
95	4	3	3	4	3	2	3	3	1	2	2	4	2	1	2	3	3	4	2	1
96	3	3	3	5	3	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1
97	3	4	4	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	1	3	3	3	3	1	2
98	5	3	5	3	4	2	3	3	2	5	3	3	1	3	2	2	4	1	3	2
99	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3
100	3	3	3	3	3	4	2	1	2	3	1	1	2	1	2	4	4	2	4	2

Variable : Calidad de atención

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	5	3	3	2	4	1	5	3	4	3	2	1	5	4	1	5	5	4	2	1	5	4
2	4	2	2	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4
3	3	2	2	2	4	1	4	3	2	3	2	1	4	3	4	4	4	5	2	1	4	3
4	5	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	5	5	4	4	3	4	3
5	3	3	1	5	3	2	4	2	1	3	2	3	3	4	2	5	4	4	2	3	3	4
6	3	4	1	2	3	3	5	4	2	3	2	1	5	5	1	4	5	5	2	1	5	5
7	5	2	3	1	2	1	4	3	3	4	3	1	5	4	1	4	5	3	3	1	5	4
8	5	3	2	2	2	2	5	4	3	2	3	3	4	3	2	5	5	3	3	3	4	3
9	5	1	2	4	1	1	4	3	2	3	2	1	3	4	3	5	5	4	2	1	3	4
10	3	1	5	4	2	3	2	4	2	3	1	2	3	4	2	4	3	3	1	2	3	4
11	1	2	1	5	2	2	5	3	3	2	2	1	4	3	1	3	4	3	2	1	4	3
12	3	2	1	4	1	2	2	4	2	2	2	1	4	4	1	5	3	4	2	1	4	4
13	5	3	4	4	3	1	3	5	3	2	3	2	5	4	3	4	3	2	3	2	5	4
14	5	2	2	3	1	3	4	3	2	3	2	1	3	3	2	5	4	4	2	1	3	3
15	2	1	2	3	1	4	5	3	2	1	2	1	5	4	2	4	5	3	2	1	5	4
16	4	5	3	1	2	3	3	2	3	2	3	1	4	3	3	5	5	3	3	1	4	3
17	5	1	2	3	2	1	4	3	1	2	4	2	4	3	2	3	5	4	4	2	4	3
18	4	4	1	3	3	2	5	2	1	3	3	1	4	3	4	3	4	5	3	1	4	3
19	5	2	1	4	3	2	4	3	2	2	3	1	3	4	4	4	4	4	3	1	3	4
20	4	2	1	2	3	1	5	3	3	4	2	4	5	4	2	3	5	1	2	4	5	4
21	5	3	3	3	3	1	5	4	4	3	2	2	4	5	1	3	5	4	2	2	4	5
22	3	4	2	4	1	2	5	3	2	3	2	1	5	4	1	4	3	3	2	1	5	4
23	4	4	1	4	4	2	5	3	3	2	1	2	5	3	2	3	5	4	1	2	5	3
24	5	4	3	4	2	1	4	2	2	3	1	2	5	3	2	5	4	2	1	2	5	3
25	2	5	3	3	1	2	3	4	1	3	2	1	5	4	3	5	4	3	2	1	5	4
26	4	5	1	3	2	1	5	3	2	4	3	2	4	3	2	5	3	4	3	2	4	3
27	3	3	2	2	2	2	5	4	3	3	2	3	4	3	1	4	3	4	2	3	4	3

28	2	3	2	5	1	1	4	3	3	2	2	1	4	5	4	4	5	4	2	1	4	5
29	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	4	1	3	5	2	3	1	3	4
30	5	3	2	3	1	1	3	4	3	4	1	3	2	3	2	3	4	5	1	3	2	3
31	5	3	5	3	2	1	5	3	3	2	2	1	5	4	3	5	5	4	2	1	5	4
32	2	4	1	2	2	3	4	3	4	3	2	1	5	2	4	4	5	4	2	1	5	2
33	3	5	2	3	1	2	5	3	2	3	2	2	4	3	1	2	3	1	2	2	4	3
34	3	3	2	3	1	2	5	4	3	3	3	1	4	4	1	4	4	3	3	1	4	4
35	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	1	2	4	4	2	3	4	4	1	2	4	4
36	2	3	3	5	2	2	3	3	2	3	2	1	3	5	3	4	3	3	2	1	3	5
37	5	4	2	4	3	1	4	2	2	3	2	1	3	5	1	4	5	2	2	1	3	5
38	4	5	2	4	3	2	5	4	3	3	2	1	5	3	4	4	3	5	2	1	5	3
39	3	3	1	5	5	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	5	3	3	3	4	3
40	3	5	3	5	3	3	4	2	2	3	2	1	3	3	4	5	4	4	2	1	3	3
41	2	5	1	4	4	3	3	2	1	2	1	1	3	4	2	4	5	4	1	1	3	4
42	4	2	3	3	3	1	4	5	3	3	2	2	4	3	3	4	5	3	2	2	4	3
43	3	3	2	3	2	2	5	3	2	3	2	1	4	4	3	2	5	1	2	1	4	4
44	2	3	2	2	3	1	4	3	4	2	2	2	3	3	1	3	5	5	2	2	3	3
45	4	5	2	4	2	1	4	3	3	2	2	1	4	3	1	4	5	4	2	1	4	3
46	2	5	3	4	3	2	5	3	3	3	1	1	5	4	2	4	4	2	1	1	5	4
47	4	3	3	3	2	1	4	3	2	2	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	3	3
48	4	5	2	3	1	1	3	2	2	3	4	1	5	3	3	5	5	4	4	1	5	3
49	5	4	2	3	1	3	4	3	3	2	4	2	4	4	3	4	5	1	4	2	4	4
50	3	4	3	3	2	3	5	3	3	2	3	1	5	4	1	4	4	3	3	1	5	4
51	3	3	1	3	3	2	5	2	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	2	3	3
52	4	3	4	5	3	2	4	3	3	2	1	1	5	4	2	5	3	4	1	1	5	4
53	4	2	3	4	2	3	4	4	3	2	4	2	4	3	2	5	5	4	4	2	4	3
54	3	3	3	5	2	3	5	4	3	2	3	1	4	5	3	3	4	3	3	1	4	5
55	3	3	4	3	1	1	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	5	2	3	2	3	3
56	5	4	2	3	2	1	4	3	3	2	2	1	4	3	3	4	4	4	2	1	4	3
57	4	5	2	2	3	2	4	4	3	2	3	2	3	3	2	5	3	4	3	2	3	3

58	5	4	2	3	2	1	3	4	3	2	2	1	5	4	2	5	4	3	2	1	5	4
59	4	3	1	3	3	1	4	3	4	3	2	1	3	4	1	5	3	4	2	1	3	4
60	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	1	4	4	2	3	5	2	1	1	4	4
61	3	3	3	5	2	2	4	4	3	3	2	1	4	5	3	5	4	3	2	1	4	5
62	3	4	4	4	2	1	5	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
63	2	4	3	4	1	1	4	5	4	4	2	2	3	4	1	3	3	4	2	2	3	4
64	4	3	5	3	1	2	3	3	4	3	1	1	5	3	2	5	4	5	1	1	5	3
65	4	3	3	3	1	2	5	4	3	3	1	2	5	3	3	4	4	4	1	2	5	3
66	3	2	3	4	1	3	4	4	3	4	2	1	4	4	2	4	3	3	2	1	4	4
67	3	3	2	5	2	3	3	3	4	2	3	2	5	3	1	5	4	5	3	2	5	3
68	5	3	2	5	2	2	4	4	3	3	2	1	5	5	3	3	3	2	2	1	5	5
69	5	4	3	4	3	3	5	3	2	3	2	1	5	3	2	3	5	1	2	1	5	3
70	5	2	3	2	2	1	2	3	2	3	1	1	4	3	3	5	4	3	1	1	4	3
71	4	3	1	3	2	2	3	2	3	4	2	2	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4
72	4	3	1	4	3	1	5	4	4	3	1	1	3	3	3	3	4	4	1	1	3	3
73	3	5	2	4	2	1	4	3	4	3	2	1	3	4	3	5	2	4	2	1	3	4
74	5	4	2	4	2	2	3	3	3	2	1	2	4	3	2	4	3	2	1	2	4	3
75	4	4	1	3	2	2	4	4	3	2	1	2	4	3	2	4	3	3	1	2	4	3
76	5	3	3	4	1	1	4	3	4	3	2	1	5	4	4	5	4	3	2	1	5	4
77	4	2	3	1	2	2	5	4	4	3	2	2	3	5	3	4	5	2	2	2	3	5
78	5	3	1	2	3	1	4	4	2	3	1	2	3	5	4	5	4	4	1	2	3	5
79	3	3	2	3	3	2	5	3	3	2	3	2	2	3	2	3	5	2	3	2	2	3
80	2	3	2	4	1	2	4	3	4	2	3	1	3	3	3	5	5	3	3	1	3	3
81	3	2	1	4	2	2	4	3	2	2	3	1	3	4	3	4	5	2	3	1	3	4
82	3	2	4	3	2	1	5	4	3	2	4	2	5	4	3	4	2	1	4	2	5	4
83	2	3	4	3	3	1	4	4	2	3	2	1	3	4	4	5	3	3	2	1	3	4
84	4	4	3	3	2	3	5	3	2	3	3	1	5	2	2	3	5	2	3	1	5	2
85	4	4	3	5	2	3	3	4	3	4	2	3	5	3	3	5	4	1	2	3	5	3
86	3	3	3	5	3	2	4	3	4	3	2	1	3	3	4	4	4	3	2	1	3	3
87	3	2	2	4	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4

88	2	3	2	3	2	4	4	4	3	3	2	1	3	3	2	5	2	2	2	1	3	3
89	3	2	1	3	1	4	5	4	3	4	1	2	4	3	3	4	5	1	1	2	4	3
90	4	4	1	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	5	1	5	5	4	2	1	3	5
91	2	3	2	4	3	2	3	4	3	4	2	4	4	5	1	3	5	3	2	4	4	5
92	3	2	1	5	4	2	5	4	3	3	2	2	3	4	1	3	5	2	2	2	3	4
93	3	3	5	5	5	1	5	3	2	4	1	2	5	4	3	5	3	1	1	2	5	4
94	4	3	2	4	2	2	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3
95	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	3	4	2	3	4	5	2	1	3	4
96	4	3	2	4	2	1	5	3	4	4	2	2	3	3	1	4	4	5	2	2	3	3
97	3	3	2	4	4	2	3	4	2	3	3	1	5	4	1	5	3	1	3	1	5	4
98	3	4	3	5	2	1	3	3	4	3	2	3	5	4	2	3	3	1	2	3	5	4
99	4	5	4	5	3	1	5	4	3	2	1	2	3	3	2	5	5	3	1	2	3	3
100	3	4	2	4	1	2	4	3	2	3	2	1	5	3	1	4	3	2	2	1	5	3

Figura 1. Evaluación de Satisfacción y calidad de atención desde la percepción del usuario de un establecimiento I - 2, 2023.

