



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Influencia de factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida por usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo-2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Davila Santiago, Mayra Yulissa (orcid.org/0000-0002-5760-2382)

ASESORES:

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (orcid.org/0000-0001-5099-1314)

Mg. Hernandez Castañeda, Jonathan (orcid.org/0000-0002-4567-8881)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme dado la motivación y las fuerzas necesarias para afrontar los obstáculos, sin su poder divino nada sería posible.

A mi familia

Por brindarme su amor y apoyo incondicional, Flor mi mamá, Cesar mi papá, Cecilia mi hermana y Pocha mi madrina quienes están conmigo en todo momento.

A mi novio, Saulo

El mejor compañero, amigo, gran ser humano y apoyo incondicional que tengo la bendición de tener, por su paciencia, protección y amor sincero.

Mayra Yulissa Dávila Santiago.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora Dra. Miryam Griselda, Lora Loza

Gracias por la entrega en su labor como docente y asesora de investigación, por su apoyo permanente y disposición para absolver nuestras dudas.

A la Universidad César Vallejo

Por ser mi alma máter quien siempre ofrece oportunidades a los profesionales que trabajamos y estudiamos, por brindarnos las facilidades y herramientas de aprendizaje necesarias para nuestro crecimiento profesional y laboral.

Al Centro de Salud Sagrado Corazón

Por brindarme las facilidades para poder aplicar mis encuestas, en especial al servicio de Nutrición.

Mayra Yulissa Dávila Santiago.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LORA LOZA MIRYAM GRISELDA, 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: "Influencia de factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida por usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo-2023", cuyo autor es DAVILA SANTIAGO MAYRA YULISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 21 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LORA LOZA MIRYAM GRISELDA DNI: 18121176 ORCID: 0000-0001-5099-1314	Firmado electrónicamente por: MLORAL el 15-01- 2024 20:54:29

Código documento Trilce: TRI - 0704144



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DAVILA SANTIAGO MAYRA YULISSA 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: "Influencia de factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida por usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MAYRA YULISSA DAVILA SANTIAGO DNI: 73700519 ORCID: 0000-0002-5760-2382	Firmado electrónicamente por: MDAVILASA el 21-12- 2023 15:48:35

Código documento Trilce: TRI - 0704157

ÍNDICE 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	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
	vi

3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
3.8 Contribución a la sociedad	24
IV. RESULTADOS	25
4.1. Análisis descriptivos	25
4.2. Análisis inferencial	27
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	0

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Factores sociodemográficos en usuarios del servicio de Nutrición en un establecimiento de Trujillo, 2023.	25
Tabla 2 Nivel de calidad percibida por usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento de Trujillo, 2023.	26
Tabla 3 Correlación entre los factores sociodemográficos y calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo-2023.	27
Tabla 4 Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión fiabilidad de calidad de atención percibida.	29
Tabla 5 Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión capacidad de respuesta de calidad de atención percibida.	30
Tabla 6 Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión seguridad de calidad de atención percibida.	31
Tabla 7 Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión empatía de calidad de atención percibida.	32
Tabla 8 Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión aspectos tangibles de calidad de atención percibida.	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dispersión simple entre los factores sociodemográficos y nivel de calidad de atención percibida de los usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo-2023. 28

RESUMEN

El mejorar la percepción de calidad en salud es el objetivo actual de la salud pública a nivel mundial. La presente investigación fue desarrollada con el objetivo de determinar la influencia de los factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida por usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo 2023. El estudio fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel explicativo con un metido hipotético deductivo y de diseño no experimental, corte transversal, con 109 usuarios del servicio de Nutrición de muestra, como técnica se usó la encuesta y como instrumentos, dos cuestionarios para medir las variables de estudio factores sociodemográficos y calidad de atención percibida. Los resultados arrojaron como factores sociodemográficos favorables a edad, ocupación, estado civil, número de hijos y lugar de procedencia y como factores desfavorables a grado de instrucción, promedio salarial, tipo de aseguramiento y tipo de vivienda, así mismo, un 88% considera que existe una buena calidad en el servicio, el 44,9% una regular calidad y la minoría con un 13,7% una baja calidad. En el estudio se determinó que existe una influencia positiva y significativa de los factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida (Rho de Spearman 0.707), aceptándose la hipótesis 1.

Palabras clave: Factor sociodemográfico, factor asociado, calidad de atención percibida.

ABSTRACT

Improving the perception of quality in health is the current objective of public health worldwide. The present research was developed with the objective of determining the influence of sociodemographic factors on the quality of care perceived by users of the Nutrition service of an establishment, Trujillo 2023. The study was of an applied type, quantitative approach, explanatory level with a specific objective. hypothetical deductive and non-experimental design, cross-sectional, with 109 users of the Nutrition service sample, the survey was used as a technique and two questionnaires as instruments to measure the study variables sociodemographic factors and perceived quality of care. The results showed that age, occupation, marital status, number of children and place of origin were favorable sociodemographic factors, and level of education, average salary, type of insurance and type of housing were unfavorable factors. Likewise, 88% considered that There is a good quality in the service, 44.9% a regular quality and the minority with 13.7% a low quality. In the study, it was determined that there is a positive and significant influence of sociodemographic factors on the perceived quality of care (Spearman's Rho 0.707), accepting hypothesis 1.

Keywords: Sociodemographic factor, associated factor, perceived quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años la satisfacción con la calidad de atención sanitaria se ha convertido en un objetivo universal en los sistemas de salud, sobre todo si hablamos de países en vías de desarrollo, quienes desde décadas atrás no siempre logran cumplir con este criterio. Luna et al. (2020) y Reed et al. (2021) afirman que un sistema de salud no es tan solo la existencia física de una cartera de servicios de salud sino también que estos cumplan con los criterios de calidad establecidos y para ello, Amaro (2019) y Torres et al. (2020) nos mencionan la importancia de comprender que las percepciones de los pacientes están determinadas en gran parte por factores externos físicos e internos propios de cada persona existiendo una parte subjetiva muy dominante mediados por las características sociales y culturales propios de cada usuario, todo depende del contexto en el que lo variando según sea el país y el grupo poblacional (Umoke ,2020)

Según Shi H, et al. (2021) la humanización profesional ha ido decayendo con el pasar del tiempo, aumentando la atención robotizada basada en el cumplimiento de un cierto número de atenciones al día sin tomar en cuenta el tiempo de duración, la baja cobertura en salud, la poca disponibilidad de médicos y profesionales de salud en los establecimientos públicos y la invención de los laboratorios farmacéuticos que día a día se asocian con los profesionales de salud para la rotación de sus marcas sin importar el costo beneficio convirtiéndose en lucro directo con la salud. Entre los autores, Gómez (2021) y Freilich et al. (2021) señalan que el logro de un usuario satisfecho y conforme con la atención recibida es un aspecto crucial al evaluar o medir la atención y su calidad en la difusión y aceptación de los servicios que se oferten. Un importante indicador de calidad es la satisfacción del paciente, siendo esto, prioridad en cualquier plan de mejora continua de cada establecimiento, es así que en la actualidad ya forma parte de tema de estudio en la malla curricular de las universidades tanto en pregrado como postgrado.

Dirigiéndonos hacia un contexto mundial, según un informe de la OMS del año 2020, se reportó que existieron en promedio 7 millones de personas que mueren en naciones con escasos y medianos recursos económicos atribuidos a la inadecuada calidad de la atención en salud, esto vendría a representar hasta un 15 % de los decesos en esos países. Asimismo, más del 50% de las muertes en las naciones que no poseen alta economía y medios por enfermedades que requieren atención médica se deben a una atención deficiente que no llega a cubrir las necesidades de tratamiento y recuperación, las muertes restantes se vieron causadas en gran medida a la débil gestión y aprovechamiento de los seguros de salud, la calidad no solo tiene que ver con la existencia o inexistencia de una atención o cita médica sino también con la pertinencia de la misma, que se realice en el momento oportuno, cosa que en muchos países del mundo no hay.

Según un informe publicado por la OMS en el año 2020, se encontró que los requisitos básicos de un servicio de salud que se brinda a la población son escasos: 1 de cada 8 establecimientos de salud reporta desabastecimiento en suministro de agua; de 5 establecimientos, 1 no tiene instalaciones de saneamiento y por cada 6, 1 no tiene la oportunidad de hacerse un correcto lavado de manos en las instalaciones. Un informe nos arroja que aproximadamente que el 24% de la población mundial equivalente a un promedio de 1.800 millones de personas, vive en dificultades, dejando indisponible el goce de una completa cartera de servicios sanitarios esenciales de calidad, si estos aspectos no logran ser superados, difícilmente se logre mejorar un sistema de salud.

La investigación en América Latina ha demostrado que los servicios de salud son percibidos como de calidad media o baja por 20 a 30 usuarios. De esta forma, el usuario forja una opinión de la atención recibido basado en el trato que le brindan los profesionales sanitarios, destacando la seguridad y confianza que le transmiten, el interés y la voluntad de ofrecer un servicio rápido, responsable y personalizado, y con una comunicación que muchas veces deja de lado el aspecto físico de la infraestructura de la instalación. De acuerdo con el enfoque anterior, los puntos a medir en calidad y cuán satisfechos se encuentran los usuarios suelen ser aspectos

constantemente en evaluación, así mismo existen criterios de puntuación distintos según la clase social, edad, etnia y perfil clínico de cada persona, he ahí la importancia de una atención individualizada al paciente (Reyes et al. 2018)

En el Perú, la creación y oficialización de la Ley N° 29344 “Ley Marco General del Seguro de Salud” señala como obligatorio el que la atención médica recibida sea además de oportuna, de calidad y al alcance de toda la población residente. El Estado quiere que los profesionales y financistas de atención médica públicos y privados ofrezcan servicios de calidad sin discriminación a través de seguros de salud que permitan el acceso a una amplia gama de atención médica y no médica. dentro del Plan de Seguro de Salud Esencial (MINSa).

A pesar de que la situación de la atención médica ha ido mejorando en nuestro país, aún no llega ser tan significativo como para verse reflejado en las estadísticas, las personas que hacen uso de las diversas atenciones médicas en los centros asistenciales han informado descontento. Los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (SUSALUD) 2018 arrojaron más de un 70% de insatisfacción de usuarios ambulatorios a nivel del país (esto refleja aumento de 3,8 puntos porcentuales respecto a 2016), lo que corresponde a la satisfacción de usuarios en establecimientos del Ministerio de Salud (MINSa) y gobiernos regionales (66,7%) por atrás de una media a nivel del país y de otros centros de salud. Aun cuando ya se conoce a grueso modo los factores que guardan una asociación con la satisfacción de usuarios externos en establecimientos de salud en el Perú, estos posibles factores van acorde a contextos individuales, por lo que es necesario examinarlos en cada contexto a nivel nacional. (Hernández, 2019)

Según Krans et al. (2020), los sistemas de salud pueden estar bien posicionados para una correcta prestación de servicios asistenciales con grandes necesidades a través de una mejor gestión de la atención médica y Arteaga et al (2021) menciona que el desafío que han enfrentado muchos autores en América

Latina ha sido determinar la manera correcta de brindar calidad y evaluarla ya que existen diferencias entre cómo percibe la calidad un usuario y su comportamiento.

La presente investigación se justifica teóricamente en mención a que los resultados nos ayudan a definir la influencia de los factores sociodemográficos sobre las dimensiones de percepción de calidad relacionadas a satisfacción del usuario, dado que, los servicios de salud son perecederos, como lo menciona Quintero et al (2022) esto quiere decir que no quedan sujetos a una determinada evaluación en un solo momento, depende de muchos factores que están en constante cambio conforme la sociedad evoluciona también aumenta las necesidades y factores que lo genera, tal es el caso de los factores sociodemográficos.

Se justifica socialmente por ser una problemática nacional, en nuestro país la calidad de atención es deficiente y muchos de los indicadores de mejora que actualmente tienen mayor exigencia es los avances de crecimiento en calidad sanitaria de hospitales públicos y privados. Así mismo día a día se reciben reclamos por una inadecuada atención en los hospitales públicos de nuestra localidad, catalogándolos como pésima o deficiente, esta investigación busca generar soluciones en favor a la población.

Por último, se justifica metodológicamente ya que cuenta con el constructor de la metodología científica, con carácter investigativo e instrumentos validados y de gran confiabilidad, pueden ser usados en cualquier plan de mejora de una IPRESS científicamente que da pie a futuras investigaciones o estudios científico con el objetivo de mejorar la gestión en salud.

Por todo lo mencionado se ha planteado como problema de investigación, ¿De qué manera influyen los factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida por usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento de Trujillo, 2023? Así mismo, el objetivo principal es: Determinar la influencia de los factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida por usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo 2023. Como objetivos específicos se

señalan: Caracterizar los factores sociodemográficos de los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento, Identificar el nivel de calidad percibida por los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento, Establecer la influencia de los factores sociodemográficos en la percepción de calidad en su dimensión fiabilidad de los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento, Establecer la influencia de los factores sociodemográficos en calidad de atención percibida en su dimensión capacidad de respuesta de los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento, Establecer la influencia de los factores sociodemográficos en calidad de atención percibida en su dimensión seguridad de los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento, Establecer la influencia de los factores sociodemográficos en calidad de atención percibida en su dimensión empatía de los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento y Establecer la influencia de los factores sociodemográficos en calidad de atención percibida en su dimensión aspectos tangibles de los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento

Como hipótesis 1 se plantea que los factores sociodemográficos influyen positiva y significativamente en la calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo-2023 y como hipótesis nula, Los factores sociodemográficos influyen negativa y no significativamente en la calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo-2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizó una recopilación de estudios previos que tengan similar objetivo de estudio para respaldo del actual trabajo investigativo, esto con la finalidad de validar la importancia del tema a investigar, como bien es sabido a nivel nacional e internacional existen muchos profesionales que realizan estudios que sirven de base para futuras investigaciones como la presente, dentro de la búsqueda se encontraron investigaciones a nivel internacional como la de Sharifi et al. (2021) quien realizó una investigación sobre la calidad que se brindaba en las atenciones de salud en los centros médicos de Mashhad- Irán mediante una evaluación entre 200 personas de diversas edades y grupos sociales que contactaron con cuatro centros de salud en Mashhad de enero a junio de 2019. Para lograr medir este aspecto se evaluó con el uso de los modelos servqual y healthqual. Dos instrumentos muy usados con buena aceptación y precisión. Los hallazgos de este estudio evidenciaron una discrepancia desfavorable entre las expectativas y las percepciones de los usuarios del servicio en ambos modelos independientemente de la clase social a la que pertenecían. Por lo tanto, los resultados arrojaron que la satisfacción del usuario atendido era baja ya que la calidad percibida también lo era, así mismo el grupo de mujeres fue el grupo que tuvo mayor insatisfacción con la atención.

Del mismo modo, Teshnizi et al (2021) en su estudio llevado a cabo con el propósito de valorar la calidad de los servicios de salud en Irán. realizando un metanálisis de todos los estudios iraníes utilizando la herramienta SERVQUAL, en este estudio no se tomó en cuenta factores sociodemográficos, pero si la asociación entre las dimensiones de calidad y satisfacción. Se seleccionaron todos los estudios más resaltantes que vayan acorde con los criterios de inclusión. Luego del análisis crítico de las investigaciones incluidas. como resultado se obtuvo que cada dimensión evaluada de percepción de calidad fue baja, por lo tanto, la satisfacción del usuario atendido también lo fue, una relación de asociación entre las dos variables que se midieron en el estudio, todas las investigaciones eran en su mayoría realizadas a personas de clase media.

De igual manera, Suárez (2019), este autor realizó una investigación cuantitativa correlacional con el objetivo de establecer asociaciones o relaciones entre las variables calidad y satisfacción en un total de 370 usuarios del cantón Milagro de la provincia del Guayas, todos de clase media, de distintos grupos etáreos, variados entre hombres y mujeres aplicándose la encuesta SERVQUAL previamente validada y adaptada por el autor lográndose adaptar al contexto de estudio, en este caso se usó el instrumento para medir tanto expectativas como percepción de la variable, alcanzando como resultados que el 48% percibía una atención de calidad media, que constituyó una satisfacción media a su vez, como conclusión del estudio se evidenció que la satisfacción era media porque la calidad percibida también lo era.

Alvarado, Ponce y Coronel (2023) realizaron una investigación cuyo objetivo fue identificar los elementos relacionados con la apreciación de la calidad en el ámbito de la salud, el estudio fue cualitativo, descriptivo y analítico, mediante una revisión de 11 artículos cuantitativos y 1 cualitativo, en esta revisión se pudo evidenciar que los factores sociodemográficos forman parte de los determinantes con más influencia, esto en conjunto con el tiempo de espera, la conformidad médico-paciente, la parte económica y las expectativas con las que va el paciente a consulta, así mismo se halló que las dimensiones de calidad con mayor expectativa por el usuario fueron capacidad de respuesta, empatía y seguridad, como conclusión, en este estudio si existió una influencia positiva de los aspectos sociodemográficos sobre la calidad que se percibe por el usuario.

Mero (2020) realizó un estudio para conocer el grado de calidad que los pacientes percibían en la atención recibida, adicionalmente se buscó verificar los factores que influyen en estos resultados, las mujeres y personas que padecían de una enfermedad crónica tenían más expectativas en cuanto a la calidad, por ello el puntaje asignado a la calidad era menor, en cambio los hombre y jóvenes que gozaban de buena salud, tenían puntajes más altos en cuanto a la percepción de calidad ofertada, en términos generales, la satisfacción era baja pero con los

matices señalados, se pudo constatar que todo es subjetivo y depende de muchos factores.

Y, por último, Pedraja et al. (2019), en este caso los autores realizaron un estudio de enfoque directo a satisfacción para comprender las percepciones de las personas estudiadas sobre su percepción de calidad de los servicios que se le brindaban. El Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani y los cinco establecimientos de Salud de la Familia en Arica, Chile fueron los lugares donde se desarrolló la investigación. Esta fue de tipo cuantitativa de diseño exploratorio y descriptivo mediante el uso de un cuestionario utilizado sobre un total de 385 personas que por voluntad decidieron participar y a su vez cumplieron con las características requeridas. Como resultados se demostró que la dimensión con mayor nivel de satisfacción está asociada a los elementos tangibles y la menos favorable es a la dimensión confiable, así mismo la satisfacción era menor a medida que la percepción de calidad era percibida como baja.

A nivel nacional, de igual manera se hizo una búsqueda exhaustiva de estudios que puedan aportar conocimientos previos al presente por semejanzas en la metodología, se encontró de De La Cruz (2022) quien realizó una investigación con el objetivo de encontrar relación entre las variables antes mencionadas en la presente investigación. Este estudio contó con una metodología experimental, descriptiva, transversal y correlativa, se usó el programa estadístico SPSS 25 y correlación de Spearman para la obtención de la estadística descriptiva, en cuanto a la población, fue de 110 pacientes atendidos que estuvieron acorde con las características que se buscaba en el estudio. Los resultados luego de pasar los datos fueron positivos para la hipótesis establecida donde si existía correlación, estos datos obtenidos mostraron que existe una asociación baja significativa entre el resultado general y también por dimensiones de satisfacción, se asoció con cada una de ellas arrojando una correlación positiva baja pero significativa.

De igual forma, Pincay (2022), investigó la existencia de una relación causal entre las dimensiones de percepción de calidad y factores sociodemográficos, esto

con el objetivo de medir, mediante un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional a una muestra de 80 usuarios de un hospital de Ecuador, hizo uso de dos cuestionarios para medir ambas variables, con análisis de datos Rho de Spearman para hallar la correlación, obtuvo como resultados que la mayoría percibían la calidad como buena y regular, tan solo el 3% la percibieron como mala, en cuanto a la correlación entre ambas variables si se encontró un resultado positivo pero no significativa ($Rho=0,284$; $p<0.05$). Como conclusión si hubo relación, pero este estudio invita a seguir en la búsqueda científica de factores que guarden una relación más directa a calidad.

Así mismo, Febres y Mercado (2020) llevaron a cabo un estudio en Huancayo con la intención de investigar la conexión entre las variables de calidad y satisfacción. El período de investigación abarcó de julio a noviembre de 2016, y la muestra consistió en 292 usuarios. Los resultados revelaron que el 60.3% expresó una satisfacción considerablemente alta, especialmente asociada a las dimensiones de seguridad y empatía, con índices de satisfacción del 86.8% y 80.3%, respectivamente, estas dimensiones de calidad al salir elevadas positivamente en percepción hicieron que la satisfacción fuera alta, en este estudio, no se tomó en cuenta otros factores, sin embargo el nivel de insatisfacción fue mayor ya que la mayoría percibía la atención brindada como de baja o media calidad.

Siguiendo con la búsqueda se encontró el de Montalvo (2020) quien llevó a cabo una investigación con el propósito de identificar la conexión entre las dimensiones de calidad y la satisfacción de los usuarios que reciben atención en el campo de traumatología en una entidad de salud. Fue de naturaleza cuantitativa para poder medir ambos aspectos, se implementó un diseño correlativo no experimental, las personas que fueron parte del estudio fueron usuarios que se atendieron en el área de traumatología de las instituciones, fueron 152 usuarios que por voluntad propia participaron, resaltando que esta cantidad fue obtenida mediante un muestreo probabilístico. Se halló que más del 65% percibió una calidad regular, así mismo más del 45% se encontró medianamente satisfecho, al

tabular los resultados y aplicar la estadística correspondiente, Se identificó una conexión notablemente fuerte entre ambas. La conclusión extraída fue la existencia de una relación proporcional directa.

Finalmente, Flores (2020) realizó un estudio con el mismo objetivo combinando ambas variables, esta vez en una clínica hospitalaria. Su enfoque es cuantitativo, observacional-correlacional, no experimental, transversal y seleccionado de una muestra de 490 usuarios externos conformada por adultos entre 18 y 60 años. Para obtener los datos necesarios para medir la calidad se utilizaron dos cuestionarios validados y de satisfacción correspondientes, dando como resultado un grupo de usuarios satisfechos con el servicio recibido y la calidad percibida del servicio, ya que las investigaciones demuestran que existe una relación directa entre estas dos variables.

Dado la realidad que afrontan muchos sistemas de salud a lo largo del tiempo y alrededor del mundo, es necesario que se comprenda a fondo el tema, si bien la población maneja una connotación de lo que trata estos aspectos, es necesario empalmar criterios básicos, es por ello que estas investigaciones de posgrado se apoyan tanto en autores como definiciones que sustenten y respalden lo realizado, a continuación se presentan definiciones de diversos autores, comenzando con el término factores, Al hablar de factores hablamos de un sin número de circunstancias y elementos que pueden desencadenar en algo específico, relacionándolo a calidad y satisfacción del usuario se puede decir que los factores sociodemográficos y clínicos juegan un rol predictor.

Según Paredes (2019) los factores sociodemográficos, son elementos que denotan características propias de una persona, es decir describen a una persona y su estilo o modo de vida, es así que un usuario con mejor preparación o grado de instrucción, o más experiencia de vida tendrá estándares distintos a otro usuario con menor experiencia o conocimiento del tema, y esto se ve reflejado por ejemplo en la edad de una persona, un joven que nunca ha tenido un carga de enfermedad previa y rara vez ha ido a consulta, con tan solo una atención médica él puede

percibir como buena sin que necesariamente lo sea, caso contrario con pacientes crónicos que han asistido a múltiples consultas con especialistas, ya se crean una expectativa o establecen estándares y van comparándolos.

Los factores sociodemográficos como tal van de la mano con aspectos relacionados a calidad y satisfacción, esto aunado a que cada grupo poblacional es distinto, en cada contexto de evaluación se obtendrán resultados distintos pues la calidad percibida es muy subjetiva, al hablar de calidad hablamos de un conjunto grande de elementos que se deben cumplir, por ello para las distintas instituciones prestadoras de salud de un país, es una tarea multidisciplinaria el poder evaluarla.

Según Jakupovic et al. (2018) en cuanto a una definición o conceptualización de calidad, esto varía según autores, la calidad se entiende como un conjunto de actividades sistemáticas basadas en datos destinadas a lograr mejoras inmediatas en la prestación de atención médica en los entornos público y privado. Por supuesto, hay muchas nociones y dimensiones posibles de la calidad.

Vidal, García, Hernández y Flores (2018) conceptualizan a la calidad como un conjunto de características o criterios que se tornan en un bien o servicio ofertado, definir o conceptualizar cuales son es complicado, ya que la parte subjetiva entra a tallar, yendo al punto de atención en salud médica o no médica, la calidad a menudo se equipará con algunas preocupaciones relativamente enfocadas, más comúnmente que las prácticas de salud deben ser efectivas y seguras, pero pueden ampliarse para incluir otras consideraciones.

Para Cribb et al. (2020) la puntuación de calidad altamente influyente del Instituto de Medicina incluye seis dimensiones: eficacia, seguridad, puntualidad, eficiencia, equidad y centrado en el paciente. Una pequeña parte de la extensa literatura sobre calidad en salud se centra en la idea de “calidad ética”, es decir, en la ética como dimensión de la calidad.

Centrándonos específicamente en el ámbito de la salud, se hace referencia al concepto de calidad clínica, que se vincula con el trato que se da entre el

profesional y su paciente, así como con la forma en que las acciones del sistema de atención médica se traducen en resultados para la salud. La atención proporcionada debe ser eficaz, respaldada por evidencia y evitar tanto la subutilización como la sobreutilización.

Según Cribb (2020) El trabajo de mejorar la calidad desde la percepción del usuario es arduo, se basa en una comprensión biomédica de la calidad, es decir, la concepción de un estándar de oro de calidad basado en pautas clínicas, lo que puede conducir a una visión algo limitada o estandarizada. Las estrategias de mejora se basan en políticas de salud ya establecidas que no siempre se ajustan a la realidad situacional. La probabilidad de que las atenciones brindadas en salud no se acoplen a los estándares de una calidad clínica real son altas ya que no todos los establecimientos lo tienen claro y esto varía según el nivel de complejidad de los mismos, asimismo la percepción de la calidad por parte del paciente puede estar equivocada, puede ser difícil para los pacientes evaluar la calidad de la atención porque carecen de la experiencia médica y la capacitación de su médico. Hace veinte años, los organismos internacionales ya defienden la idea de una atención enfocada y centrada en las personas, como núcleo, ya que debe ser individualizada, he allí el enfoque humanista que se busca en el sistema de salud.

Además de la existencia de diversos conceptos y definiciones que nos ayudan a atender mejor el tema, se ha seleccionado algunas bases teóricas donde autores defienden posturas y conceptos:

La opinión personal sobre el servicio recibido y su evaluación mide la calidad y esto se refiere a la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención médica. (Gishu, Weldetsadik, Tekleab, 2019). Una percepción positiva está directamente ligada a una satisfacción alta, que ha sido definida y conceptualizada por muchos investigadores, tal es el caso de Tse, Nicosia y Wilton (1990), quienes nos infieren que la satisfacción ha sido estudiada por muchos profesionales de distintas ramas, ya sea económicas o de salud para determinar la eficiencia de la

publicidad, el estado emocional de los usuarios o clientes y el éxito de una determinada prestación de servicios ofertados.

Por su parte, en cuanto a estudios de percepción de calidad, se han valido de 2 corrientes, la primera es la americana que es usada en mayoría a nivel de Latinoamérica y está enraizada a los trabajos desarrollados por Parasuraman y cols., con la metodología del cuestionario servqual y la segunda es la europea, guiados por las investigaciones de Grönroos & Lehtinen fundamentalmente (Martínez-Tur, Peiró y Ramos, 2001).

Tello (2020) menciona a la calidad percibida de la atención médica como “el juicio o la impresión del paciente sobre la excelencia y superioridad general de una entidad de atención médica”. Esencialmente, existen dos formas de definir la calidad del servicio: mecanicista (objetiva) y humanista (subjetiva). La calidad asistencial, mecanicista, implica un aspecto objetivo o característica de la asistencia sanitaria, mientras que la calidad humanística implica la respuesta subjetiva de los pacientes a la asistencia sanitaria. Existen otras formas de definir la calidad del servicio, como se discute en Purcarea et al. El resumen de los principales constructos teóricos de calidad del servicio identificados por Purcarea.

Alguren (2021) también señala que el objetivo final de medir la calidad de los servicios de atención médica es ayudar a los proveedores de atención médica a brindar servicios de atención médica eficientes, de alta calidad, eficientes, equitativos y sostenibles. Un "modelo de brecha" conceptual de Parasuraman, Zeithaml y Berry condujo al desarrollo de la metodología SERVQUAL por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988. El modelo fue refinado aún más por Parasuraman, Berry y Zeithaml. La brecha entre las expectativas y la calificación del desempeño fue la medida de la calidad del servicio percibida en el modelo.

Javed, (2019) y Gilavand (2022) nos dicen que el modelo servqual que dimensiona la calidad en 5 elementos fue una especie de avance en la evaluación de la calidad del servicio, un fenómeno que era principalmente de naturaleza cualitativa y que no era fácil de evaluar. Los académicos posteriores aplicaron con

éxito el a numerosos casos de la industria de servicios, lo que lo hizo popular entre los investigadores de servicios de todo el mundo. El modelo original constaba de 5 dimensiones con 22 ítems que indagaban de forma concreta al usuario, sin embargo, muchos autores han adaptado y validado la encuesta según el contexto de su investigación, pero con la misma temática, en todos los estudios se pudo constatar la efectividad del cuestionario por sus altos índices de confiabilidad.

Mehrotra (2020), Bhartiya (2020) y Ozretić (2020) autores que poseen similar opinión, mencionan que la calidad del servicio se mide por las expectativas y percepciones de los usuarios y clientes, es decir, las expectativas están relacionadas a antes de la consulta, a la idea del usuario sobre la atención que tendrá, lo que ellos esperan encontrar y recibir, por otro lado, las percepciones ya se dan en el periodo de consulta y después de ella, la evaluación y puntuación que le coloca el paciente, si hay una diferencia entre ambas se puede establecer si hay o no una satisfacción con esa atención, el modelo servqual tiene un constructo definido a encontrar esa diferencia o discrepancia, por ello que las evaluaciones de calidad se deben realizar tanto antes como después.

Jonkisz (2021) menciona también que en salud existe un faltante entre lo que uno espera y recibe, es decir no cubre la expectativa. El identificar lo que falta entre expectativa y percepción nos hará tener una idea clara de que es lo que espera un usuario en una atención. Todo usuario de salud va a consulta con una idea en mente de cómo será la atención que se brindará, a esto se le llama expectativa, que va de la mano con los estándares establecidos por cada persona, lo que ocurre en consulta es la percepción, si ambas son equivalentes se habla de calidad, si la percepción es menos o no llega a cumplir la expectativa, la calidad es baja.

Rezai et al. (2018) menciona que originalmente había diez dimensiones para evaluar el servicio en términos de calidad, pero se han condensado en cinco dimensiones. Estas dimensiones son: Aspectos tangibles que está relacionado a la apariencia o infraestructura, apariencia y comunicación del personal en el proceso

de servicio y tipo de equipos proporcionados en el proceso de servicio, Fiabilidad que viene a ser la eficiencia de cumplir con la atención que necesita el usuario, capacidad de respuesta que es la disposición y voluntad en el momento oportuno de brindar la atención al usuario según sus necesidades y derechos, Seguridad refiriéndose a la capacidad y habilidad que posee el profesional para brindarle al paciente, aclarando sus dudas y brindando el tratamiento necesario y empatía, que se refiere a la capacidad de un profesional para entender y comprender al usuario, de modo que se logre una atención más eficiente.

Pérez V et al. (2019) en su investigación demuestra que la satisfacción es una variable sumamente estudiada por el alto grado de subjetividad que presenta, ya que es muy influenciable según la condición, etnia, raza, género y contexto en el que se evalúe, así mismo para muchos usuarios puede que la calidad como tal depende de factores que para otros no, por ello es que la evaluación es muy individualizada y de preferencia se debe realizar por estratos o grupos poblacionales con características similares.

Catalino (2021) infiere que, como resultado del proceso de información cognitiva, se considera a la satisfacción, como el resultado de lo que los usuarios esperan del rendimiento de la atención médica (percepción) es decir, el usuario viene con una idea de cómo será la atención y en estos se basa su idea de calidad o buena atención, respecto a ello, las autoridades de salud deben proporcionar el uso de las características del proceso de atención con una estructura, circunstancias y condiciones que se amolden a las necesidades y requerimientos innegociables de cada contexto poblacional.

En otro sentido, Febres y Mercado (2020) llegan a la conclusión fundamental de que un usuario saldrá satisfecho de consulta por las prestaciones dadas en salud cuando las expectativas que él tenía previo a ello sean cumplidas o superadas. Así, la calidad se define como la habilidad para satisfacer o cumplir de manera significativa las expectativas de los usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Es de tipo aplicada, que según Sáenz (2017) es una investigación que se basa en conocimientos científicos previos para aplicarlos a la realidad de estudio y a partir de ello, generar más conocimientos y soluciones a una determinada problemática.

Es de enfoque cuantitativo, que según Hernández y Mendoza (2018) es un estudio donde la obtención de datos es medible y cuantificable estadísticamente, esto con la finalidad de comprobar una hipótesis, analizar patrones y probar teorías previamente planteadas.

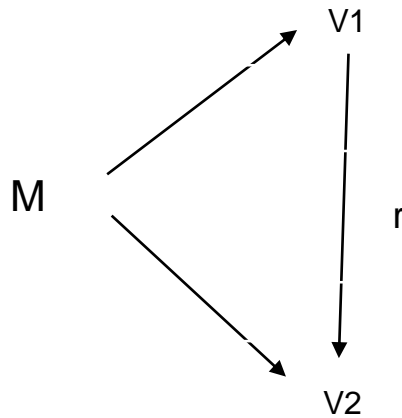
Es de nivel de investigación explicativo porque va a dar a conocer la influencia de una variable sobre otra a partir de la toma de datos a la muestra en un momento determinado, esto lo respalda Sánchez et. Al (2018) que nos dice que esta metodología de investigación está basada en la descripción de los resultados que se obtengan durante el estudio de manera que se pueda explicar o describir una relación o influencia entre dos o más variables. Y es de método hipotético- deductivo ya que se plantearon dos hipótesis para contrastar los resultados, de acuerdo con Giraldo y García (2019) quienes citan a Popper , nos dicen que este método científico se apoya en la creación de posibles respuestas o conjeturas en base al problema para cuando se obtengan los resultados se puedan refutar o confirmar, así mismo aunque la investigación deductiva no genera nuevos conocimientos como tal si da puerta abierta a la profundización y actualización de los que ya existen formando debate y análisis crítico.

Diseño de investigación

No experimental – corte transversal, que según Cvetkovic (2020) y Hernández (2018) busca establecer la influencia entre una variable independientes y otra(s) independientes sin modificarlas, con el objetivo de obtener datos en un momento determinado de tiempo.

Esquema de diseño correlacional: de conexión o grado de relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un

El diseño para la investigación fue:



M: Muestra pacientes encuestados

V1: Variable factores sociodemográficos

V2. Variable calidad percibida

R: Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Factores sociodemográficos

Definición conceptual: Los factores sociodemográficos pueden ser conceptualizados como variables o determinantes adversos que ejercen una influencia sobre algo en específico, en este caso se estudiará los factores sociodemográficos (edad, sexo, religión, grado de instrucción, religión)

Definición operacional: Se evaluó estos datos mediante un cuestionario tipo escala de Likert, según el puntaje se clasificó como favorable o desfavorable.

DIMENSIONES:

- **Factores sociales**
 - Estado civil
 - Grado de instrucción
 - ¿Qué ocupación tiene?
- **Factores demográficos**
 - Número de hijos
 - Lugar de procedencia
 - Ingreso promedio salarial
 - Tipo de aseguramiento
 - Tipo de vivienda

Variable dependiente: Calidad de atención percibida

Definición conceptual: La calidad puede ser definida como un conjunto de características o criterios con las que debe cumplir un bien o servicio ofertado y tiene que ver con la percepción y expectativa de cada usuario. (Suarez, 2019)

Definición operacional: Se utilizó la encuesta de percepción de calidad SERVQUAL, para evaluar percepción de calidad, este instrumento está validado y usado en muchas investigaciones de carácter científico. El instrumento consta de cinco dimensiones las cuales tienen ítems respectivamente a su indicador o dimensión, se puntúa bajo una escala ordinal de Likert mediados por tres rangos según el puntaje obtenido: alto, mediano y bajo.

DIMENSIONES:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Empatía
- Seguridad
- Aspectos tangibles

. *Ver Anexo 1.*

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población censal

Está constituida por los 280 usuarios atendidos en consulta externa de Nutrición del Centro de Salud materno infantil Sagrado Corazón (Área de logística, 2023)

3.3.2. Criterios de selección

❖ **Criterios de inclusión**

Pacientes atendidos en consulta externa de Nutrición del establecimiento de salud que voluntariamente deseen realizar el estudio, pacientes entre 18 y 75 años de edad que gocen de facultad para responder las preguntas establecidas, pacientes que tengan el

consentimiento informado firmado.

❖ **Criterios de exclusión**

Pacientes que no tengan conciencia plena para responder las preguntas, pacientes que no dispongan de tiempo o voluntad para responder el cuestionario.

3.3.3. Muestra censal

La muestra está constituida por 109 usuarios atendidos en consulta externa de Nutrición determinado por la fórmula de muestra para población finita.

3.3.4. Muestreo

Probabilístico aleatorio simple.

3.3.5. Unidad de análisis

Usuarios atendidos en consulta externa de Nutrición del Centro de Salud materno infantil Sagrado Corazón.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La encuesta.

3.4.2 Instrumento de recolección de datos

Para medir la primera variable se utilizó un cuestionario de factores sociodemográficos creado por Vargas en el año 2017 y adaptada por De La Cruz (2022), contiene 9 ítems cuya escala de medición es nominal tipo escala de Likert siendo valoradas los puntajes como favorable y

desfavorable, así mismo está dividido en 2 dimensiones las cuales son social y demografía.

Para medir la variable independiente Calidad de atención percibida, se utilizó el cuestionario SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml & Berry en 1988, adaptada y validada por Cano (2021). Este instrumento cuenta con 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles que respectivamente tienen sus puntajes según escala de Likert que según Bazurto (2023) es una forma de medición adecuada y comprobada para establecer rangos.

3.4.3 Validez y confiabilidad

Las confiabilidades de los cuestionarios, factores sociodemográficos y SERVQUAL cuentan con la validez y confiabilidad previa evaluada y certificada por los autores De la Cruz (2022) quien relata que, para su validación, Abrego realizó una prueba piloto en un grupo de personas y bajo 3 jurados obtuvo la certificación de validez por su alta confiabilidad según Alfa de Cron Bach. Y Cano (2021), quien validó el instrumento bajo juicio de expertos en un estudio piloto a 15 usuarios de Nutrición, obteniendo un Alfa de cronbach de 0.807, confiabilidad adecuada para la presente investigación.

Además de ello, para la presente investigación se evaluó mediante una prueba piloto a 20 usuarios de Nutrición del establecimiento Sagrado Corazón, uniéndose ambos cuestionarios en el procesador de datos, arrojando un Alfa de Cronbach de 0.946 lo que los hace altamente confiables para su aplicación.

Ver Ficha técnica (Anexo 5)

3.5. Procedimientos

Se solicitó el permiso adecuado para utilizar este estudio en el Centro de Salud Sagrado Corazón a través de un documento formal emitido por la escuela de posgrado de la UCV, se hizo la entrega a mesa de partes de la institución y con ello se dio el visto bueno para proseguir con el proyecto.

Se seleccionó a los pacientes según los criterios de inclusión y exclusión. Para comprobar la validez y confiabilidad de los instrumentos escogidos que ya estaban validados por autores pasados se realizó una prueba piloto a 20 usuarios para corroborar su utilidad en nuestro grupo de muestra, una vez obtenido los resultados positivos de confiabilidad, el estudio continuó utilizando un enfoque individual con pacientes a quienes se les informó sobre las metas y objetivos del estudio y cuya cooperación se solicitó con consentimiento informado.

En el siguiente paso, se aplicó la ficha cuestionario para factores sociodemográficos y el cuestionario de percepción de calidad SERVQUAL a toda la muestra de estudio, los cuales tomaron aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Luego, las bases de datos recopilados se vaciaron a un Excel, se tabularon y procesaron utilizando el software estadístico SPSS 29.0. Se presentan los datos gráficamente mediante tablas de doble entrada y porcentajes, se analizaron los resultados en función a los objetivos específicos establecidos, se discutió las conexiones teóricas y explicaciones de todo lo obtenido en contraste con investigaciones anteriores, como últimos pasos, se plasmaron las conclusiones y recomendaciones que surgieron de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva, realizando el vaciado de datos en Excel para posteriormente pasar la misma base al procesador de datos SPSS versión 29, este tipo de estadística sirvió en la recolección de los datos, así como a la presentación e interpretación de los mismos a través de gráficas y tablas.

Luego de ello se pasó a realizar la prueba de normalidad para definir la prueba estadística adecuada, se hizo uso de la prueba estadística Rho de Spearman para hallar la correlación entre ambas variables de estudio arrojando un buen resultado en el análisis de correlación.

3.7. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación se realizó bajo los parámetros de responsabilidad científicas establecidos en los principios de Helsinki, el informe de Belmont y el código de Núremberg, documento que contiene principios básicos para investigaciones médicas, como lo explica Czech et al (2018).

Principio de autonomía, Castro et al (2019) menciona a Worrall para explicar que en este principio es en donde se salvaguarda los derechos de cada persona.

Principio de beneficencia y no maleficencia, Castro et al (2019) menciona a Paul, y nos dice que se trata de investigar con un objetivo positivo para la sociedad sin perjudicar o causar daño a los involucrados.

Principio de justicia, Castro et al. (2019) menciona a Takahashi explicando que la investigación se trata de un trato moral y correcto adecuado a valores y derechos humanos.

Así mismo el presente estudio se rigió a las normativas de ética establecidas por la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, sometiendo a una prueba de originalidad a través del Turnitin, un sistema informático que mide el nivel de similitud.

3.8 Contribución a la sociedad

La presente investigación ayudará a mejorar la visión de mejora de un establecimiento de salud ya que nos dará una mirada más a fondo sobre las necesidades de los usuarios según sus características personales, así mismo se podrá usar como base para futuras intervenciones y actividades de mejora dentro de cada plan operativo establecido por la institución.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

Según la investigación realizada se procede a mostrar los resultados obtenidos que responden a los objetivos específicos 1 y 2.

Tabla 1

Factores sociodemográficos en usuarios del servicio de Nutrición en un establecimiento de Trujillo, 2023.

Factores Sociodemográficos		Frecuencia	Porcentaje
Edad	Favorable	81	74.3%
	Desfavorable	28	25.7%
	Total	109	100.0%
Estado Civil	Favorable	94	86.2%
	Desfavorable	15	13.8%
	Total	109	100.0%
Grado de instrucción	Favorable	31	28.4%
	Desfavorable	78	71.6%
	Total	109	100.0%
Ocupación	Favorable	99	90.8%
	Desfavorable	10	9.2%
	Total	109	100.0%
Nro. Hijos	Favorable	98	89.9%
	Desfavorable	11	10.1%
	Total	109	100.0%
Lugar de Procedencia	Favorable	87	79.8%
	Desfavorable	22	20.2%
	Total	109	100.0%
Ingreso Salarial	Favorable	48	44.0%
	Desfavorable	61	56.0%
	Total	109	100.0%
Tipo de Aseguramiento	Favorable	9	8.3%
	Desfavorable	100	91.7%
	Total	109	100.0%
Tipo de Vivienda	Favorable	29	26.6%
	Desfavorable	80	73.4%
	Total	109	100.0%

Nota: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de Nutrición. Elaboración propia.

En la tabla se puede apreciar que los factores que salieron favorables fueron edad, ocupación, estado civil, número de hijos y lugar de procedencia y los factores que salieron desfavorables fueron grado de instrucción, promedio salarial, tipo de aseguramiento y tipo de vivienda

Tabla 2

Nivel de calidad percibida por usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento de Trujillo, 2023.

Nivel de percepción de calidad	N	%
Buena	45	41,28
Regular	49	44,9
Mala	15	13,7
TOTAL	109	100,0

Nota: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de Nutrición. Elaboración propia.

En la tabla 2 se puede observar que el 41,28% de la muestra considera que existe una buena calidad en el servicio, el 44,9% una regular calidad y la minoría con un 13,7% una baja calidad.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de hipótesis

H1: Los factores sociodemográficos influyen positiva y significativamente en la calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo-2023.

Ho: Los factores sociodemográficos influyen negativa y no significativamente en la calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo-2023.

Para confirmar cuál de las hipótesis se acepta, a continuación, se muestra la tabla 3

Tabla 3

Correlación entre los factores sociodemográficos y calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo-2023.

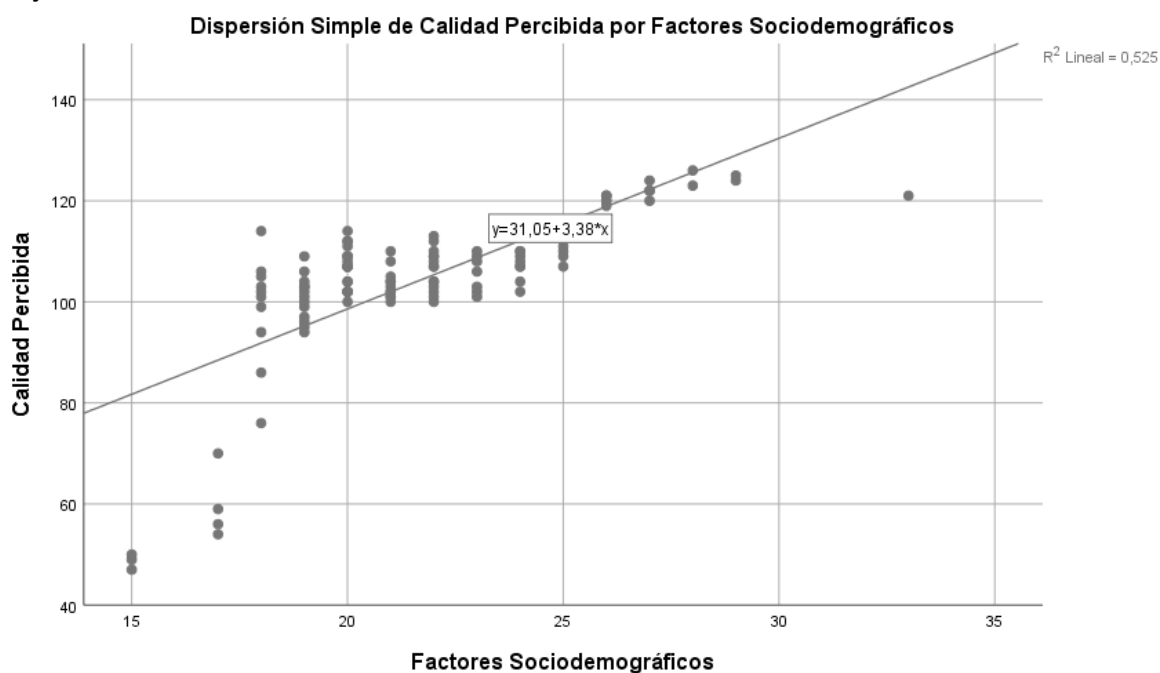
			Nivel de percepción de calidad	Factores sociodemográficos
Rho de Spearman	Nivel de percepción de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	109	109
	Factores sociodemográficos	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N		109	109	

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3 se observa los datos arrojados dando un Rho de Spearman = 0,707 lo que se traduce en una correlación directa alta entre factores sociodemográficos y nivel de calidad percibida de usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento.

Figura 1

Dispersión simple entre los factores sociodemográficos y nivel de calidad de atención percibida de los usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo-2023.



Nota: análisis estadístico en SPSS. V.29

Tabla 4

Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión fiabilidad de calidad de atención percibida.

			Factores sociodemográficos	Fiabilidad
Rho de Spearman	Factores sociodemográficos	Coeficiente de correlación	1,000	,587**
		Sig. (bilateral)		
		N		,000
			109	109
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N		
			109	
				109

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4 se obtuvo un Rho de Spearman= 0,587 indicando una correlación directa moderada entre los factores sociodemográficos y la dimensión fiabilidad de calidad percibida.

Nivel de significancia: Se trabajó con un nivel de confianza del 95%

Criterio de decisión: Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna.

Tabla 5

Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión capacidad de respuesta de calidad de atención percibida.

			Factores sociodemográficos	Capacidad de respuesta
Rho de spearman	Factores sociodemográfico	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 109	,533 109
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,533 109	1,000 109

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5 se encontró un Rho de Spearman = 0.533 que indica una correlación directa moderada entre los factores sociodemográficos y la dimensión capacidad de respuesta de calidad percibida.

Nivel de significancia: Se trabajó con un nivel de confianza del 95%

Criterio de decisión: Si p es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna.

Tabla 6

Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión seguridad de calidad de atención percibida.

		Factores sociodemográficos	Seguridad
Rho de spearman	Factores sociodemográfico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,694
	Seguridad	N	,000
			109
		109	109
		Coeficiente de correlación	,694
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			109
			109

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6 se obtuvo un Rho de Spearman = 0.694 indicando una correlación directa moderada entre los factores sociodemográficos y la dimensión seguridad de calidad percibida.

Nivel de significancia: Se trabajó con un nivel de confianza del 95%

Criterio de decisión: Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna.

Tabla 7

Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión empatía de calidad de atención percibida.

		Factores sociodemográficos	Empatía
Rho de Spearman	Factores sociodemográficos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,589
	Empatía	Coeficiente de correlación	,589
		Sig. (bilateral)	,000
		N	109
		N	109

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7 se evidencia un Rho de Spearman = 0,589 indicando una correlación directa moderada entre los factores sociodemográficos y la dimensión empatía de calidad percibida.

Nivel de significancia: Se trabajó con un nivel de confianza del 95%

Criterio de decisión: Si p es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna.

Tabla 8

Correlación entre factores sociodemográficos y la dimensión aspectos tangibles de calidad de atención percibida.

			Factores sociodemográficos	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Factores sociodemográficos	Coeficiente de correlación	1,000	,602
		Sig. (bilateral)		
		N		,000
			109	109
	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	,602	1,000
		Sig. (bilateral)		
		N	,000	
			109	109

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8 se encontró un Rho de Spearman = 0.602 indicando una correlación directa alta entre los factores sociodemográficos y la dimensión empatía de calidad percibida.

Nivel de significancia: Se trabajó con un nivel de confianza del 95%

Criterio de decisión: Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Los datos obtenidos en el actual estudio de investigación fueron muy importantes ya que nos dan una idea más concreta de la realidad en la que se encuentra el servicio de Nutrición del establecimiento de salud y nos permiten determinar si los factores sociodemográficos influyen en la percepción de calidad del usuario. El centro de salud donde se realizó el estudio muestra una gran afluencia de pacientes por ser de nivel I, es en estos establecimientos donde la promoción y prevención en salud se da a mayor escala, y por ende los servicios que se brindan a la comunidad deben estar acorde a lo normado por el Ministerio de salud, se muestran los resultados obtenidos.

Al analizar a detalle los datos arrojados y respondiendo al objetivo general del estudio, se evidenció que existe una correlación positiva alta, Rho de Spearman: 0.707 , (p-valor $0,015 < 0,00$), es decir, se acepta la hipótesis 1 donde se confirma que los factores sociodemográficos influyen positiva y significativamente en la calidad de atención percibida, estos resultados son muy aproximados a los obtenidos por De La Cruz (2022) quien en su investigación de nivel posgrado aplicó similar metodología mediante la encuesta para encontrar la correlación de ambas variables obteniendo mediante el análisis de los datos que existe una correlación positiva baja, llevándolo a otra comparación, ahora con un país latinoamericano tenemos al estudio de Pincay (2022) que del mismo modo estableció que existe una correlación positiva, sin embargo en este caso la correlación directa encontrada entre percepción de calidad y factores sociodemográficos fue baja, en su estudio mediante dos cuestionarios a 80 usuarios de una institución de salud ecuatoriana, por otro lado, Briceño (2022) en su investigación de posgrado para evaluar la influencia de los factores sociodemográficos sobre la calidad de atención no logró evidenciar una relación entre ambos aspectos de estudio, en este estudio se evaluó cada factor sociodemográfico y en todos salió una correlación negativa, lo que nos da más claridad sobre la baja influencia de estos elementos. En contraste a esto, analizando el estudio de Mauricio (2019) también de nivel correlacional para

descubrir si existe un grado de influencia de una sobre otra variable, en este caso, si se encontró una correlación significativa entre ambas, esto podría deberse a que no en todos los contextos se obtendrá los mismos resultados, es importante por ello que dentro de cada centro de salud tenga en claro el perfil de sus pacientes, así mismo en el estudio de Alvarado, Ponce y Coronel (2023) mediante una revisión de 11 artículos cuantitativos y 1 cualitativo se pudo evidenciar que los factores sociodemográficos forman parte de los determinantes con más influencia, esto en conjunto con el tiempo de espera, la conformidad médico-paciente, la parte económica y las expectativas con las que va el paciente a consulta, así mismo se halló que las dimensiones de calidad con mayor expectativa por el usuario fueron capacidad de respuesta, empatía y seguridad, como conclusión, en este estudio si existió una influencia positiva alta de los aspectos de tipo sociodemográficos sobre la calidad percibida.

En las Investigaciones de Valls y Abad (2018), Bustamante et al (2022) y Arteta y Palacio (2018). se halló que características sociodemográficas propias estuvieron muy relacionadas a la percepción y satisfacción de la calidad. En cuanto al género, tanto hombres como mujeres tuvieron similares expectativas en cuanto a la atención que iban a recibir.

Siguiendo con la discusión, a continuación vamos a responder a los objetivos específicos comparándolo con investigaciones con similares objetivos, se señala al primero, que es, caracterizar los factores sociodemográficos de los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento, en el presente estudio se puntuó en escala de Likert para dar una evaluación de favorables y desfavorables, en los resultados obtenidos, los factores que salieron favorables fueron edad, ocupación, estado civil, número de hijos y lugar de procedencia y los factores que salieron desfavorables fueron grado de instrucción, promedio salarial, tipo de aseguramiento y tipo de vivienda, esto es un resultado muy predecible ya que una gran parte de los asegurados bajo SIS no cuentan con estudios superiores, resultados muy similares obtenidos por Mauricio (2019) donde la mayoría de la muestra de estudio solo contaba con estudios secundarios completos ejerciendo un grado de influencia

significativo, mencionamos también a De La Cruz (2022) que halló que la mayoría de sus encuestados tampoco tenía estudios superiores completos, dato que apoya lo encontrado en la presente investigación.

Dando respuesta al segundo objetivo específico, el cual consiste en identificar el nivel de calidad percibida por los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento, los resultados arrojaron que el 44% percibía una media calidad en la atención, un 41% una buena atención y el 13% una mala calidad, datos alentadores si lo contrastamos con los estudios realizados a nivel internacional Sherifi et al. (2021) quien realizó una investigación sobre la misma cuestión relacionada a calidad en los centros de salud de Machad- Irán a 200 usuarios de servicios de salud de diversas edades y grupos sociales que contactaron con cuatro centros de salud en Machad de enero a junio de 2019, los resultados arrojaron que la satisfacción del usuario atendido era baja ya que la calidad percibida también lo era, así mismo el grupo de mujeres fue el grupo que tuvo mayor insatisfacción con la atención, se debe poner hincapié que en este estudio se evaluó la atención en general de todos los servicios, del mismo modo, Teshnizi et al (2021) en su trabajo investigativo realizado con el objetivo de evaluar la calidad de los servicios de salud en Irán por medio de un meta análisis de todos los estudios iraníes utilizando la herramienta SERVQUAL, en este estudio no se tomó en cuenta factores sociodemográficos, pero si la asociación entre las dimensiones de calidad y satisfacción, como resultado, se obtuvo que cada dimensión evaluada de percepción de calidad fue baja. Así mismo, Suárez G, et al (2019) en su trabajo correlacional a 370 usuarios del cantón Milagro de la provincia del Guayas, todos de clase media, de distintos grupos étnicos, variados entre hombres y mujeres aplicándose la encuesta escala multidimensional SERVQUAL, se obtuvo como resultados que el 48% percibía una atención de calidad media, que constituye una satisfacción media a su vez, estos datos muy parecidos a los encontrados en la presente investigación.

En contraste a estos resultados, está el estudio de Febres y Mercado (2020) quienes realizaron una investigación en la ciudad de Huancayo, los participantes

estuvieron constituidos por 292 usuarios, como resultados se obtuvo una satisfacción mal alta- 60.3% está asociada a las dimensiones seguridad con 86,8% y empatía con 80,3 %, estas dimensiones de calidad al salir elevadas positivamente en percepción hicieron que la satisfacción fuera alta, en este estudio, no se tomó en cuenta otros factores, sin embargo el nivel de insatisfacción fue mayor ya que la mayoría percibía la atención brindada como de baja o media calidad.

De igual manera, Mero (2020) realizó un estudio para conocer la percepción de calidad por parte de los usuarios, con el objetivo de verificar que factores influyen en estos resultados, las mujeres y personas que padecían de una enfermedad crónica tenían más expectativas en cuanto a la calidad, por ello el puntaje asignado a la calidad era menor, en cambio los hombre y jóvenes que gozaban de buena salud, tenían puntajes más altos en cuanto a la percepción de calidad ofertada, en términos generales, la satisfacción era baja porque la calidad percibida también lo era.

Y, por último, Pedraja et al. (2019) realizaron un estudio para comprender las percepciones de la población sobre la calidad de la atención sanitaria. El estudio se llevó a cabo en el Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani y los cinco establecimientos de Salud de la Familia en Arica, Chile. Esta investigación fue de tipo cuantitativa de diseño exploratorio y descriptivo mediante el uso de un cuestionario utilizado sobre una cantidad de 385 personas. Los datos al tabularlos y analizarlos denotaron que la dimensión con mayor nivel de satisfacción

está asociada a los elementos tangibles y la menos favorable es a la dimensión confiable, así mismo la satisfacción era menor a medida que la percepción de calidad era percibida como baja.

El tercer objetivo específico que fue establecer la influencia de los factores sociodemográficos sobre la percepción de calidad en su dimensión Fiabilidad de los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento, los resultados salieron con una correlación positiva moderada (Rho de Spearman: 0.587 , p-valor 0,05 < 0,00), datos que indican una correlación mayor a los obtenidos por De La Cruz

(2022) con un Rho de Spearman = 0,252, p-valor $0,011 < 0,05$ y Pincay (2022) con un Rho de Spearman = 0,302, p-valor $0,011 < 0,05$ quienes también realizaron su estudio en un Hospital público y esta dimensión no tuvo una alta significancia, sin embargo Briceño (2022) si logró encontrar una correlación positiva alta en esta dimensión con un Rho de Spearman = 1,000.

Para Gonzales (2017) la fiabilidad tiene que ver con las habilidades blandas y técnicas que el profesional de salud debe tener en su consulta, esta es evaluada desde el ingreso del usuario al consultorio como después al llegar a casa, está ligada a cuán confiable percibe el usuario al profesional de salud que lo atiende.

El cuarto objetivo específico que fue establecer la influencia de los factores sociodemográficos sobre la percepción de calidad en su dimensión capacidad de respuesta de los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento, los resultados salieron con una correlación positiva baja (Rho de Spearman: 0.533 , p-valor $0,000 < 0,05$), datos que indican una correlación mayor a los obtenidos por De La Cruz (2022) con un Rho de Spearman = 0,330, p-valor $0,016 < 0,05$ y Pincay (2022) con un Rho de Spearman = 0,311, p-valor $0,008 < 0,05$ y Briceño (2022) con un Rho de Spearman = 0,033. Quienes también hallaron un nivel de correlación directa baja entre ambas variables de estudio.

Para Vargas (2017) la dimensión capacidad de respuesta esta conceptualizada como una capacidad de dar solución o alternativas de solución al problema del usuario de forma eficiente y oportuna, es decir, no dejarlo con el problema sin la ayuda que necesita, he allí la importante de medir esta variable pues en nuestro país las largas colas de espera y las citas que se programan para días o semanas después por falta de cupos hacen que no siempre haya una adecuada capacidad de respuesta.

El quinto objetivo específico que fue establecer la influencia de los factores sociodemográficos sobre la percepción de calidad en su dimensión seguridad de los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento, los resultados salieron con una correlación positiva moderada (Rho de Spearman= 0.694, p-valor $0,05 <$

0,00), datos que indican una correlación mayor a los obtenidos por De La Cruz (2022) quien encontró un Rho de Spearman = 0,234, p-valor $0,028 < 0,05$ y Pincay (2022) Rho de Spearman = 0,321, p-valor $0,007 < 0,05$, ambos encontrando una correlación directa baja, en contraste a ello, ocurrió con Briceño (2022) que halló una correlación negativa entre esta dimensión y la variable factores sociodemográficos, obteniendo un Rho de Spearman = -0.083.

Para Vizcaino et al (2018) la dimensión seguridad está relacionada a la confianza que el profesional de salud le da al paciente, esto para que el usuario pueda irse a casa sabiendo que recibió una atención adecuada y el tratamiento brindado es el indicado.

Continuando con la discusión, el sexto objetivo específico que fue establecer la influencia de los factores sociodemográficos sobre la percepción de calidad en su dimensión empatía de los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento los resultados salieron con una correlación positiva moderada (Rho de Spearman= 0,589, p-valor $0,000 < 0,05$), datos que indican una correlación mayor a los obtenidos por De La Cruz (2022) quien obtuvo un Rho de Spearman = 0,258, p-valor $0,045 < 0,05$ y Pincay (2022) con un Rho de Spearman = 0,262, p-valor $0,018 < 0,05$, ambos encontrando una nivel de correlación directa baja y en contraste están los resultados obtenidos por Briceño (2022) con un resultado correlativo negativo (Rho de Spearman = -0,049).

Para Reddín (2019) la dimensión empatía de calidad está relacionada al sentido humanista del profesional de salud, es el acto de atender por vocación aceptando al paciente como un todo integral incluyendo ciertas emociones y aspectos intangibles, en muchas oportunidades se va a consulta no solo con problemas de salud físicos, sino que lleva muchas otras afluencias que necesitan ser comprendidas por el médico. Esto forma parte de un tratamiento exitoso.

Por último, tenemos al objetivo específico final que fue establecer la influencia de los factores sociodemográficos sobre la percepción de calidad en su dimensión aspectos tangibles de los usuarios del servicio de Nutrición del

establecimiento, los resultados salieron con una correlación positiva baja (Rho de Spearman= 0.602, p-valor 0,000 < 0,05), datos de correlación mayores que los obtenidos por De La Cruz (2022) con un Rho de Spearman = 0,222, p-valor 0,006 < 0,05 hallado y Pincay (2022) con un Rho de Spearman = 0,294, p-valor 0,003 < 0,05, lo opuesto encontrado por Briceño (2022) con un Rho de Spearman = -0,084 un resultado negativo.

Para Fátima (2019) los elementos tangibles hacen referencia a la infraestructura, ubicación y cuán bien presentable este el personal que labora en el establecimiento, se trata de las características físicas.

VI. CONCLUSIONES

Llevando a un análisis de los resultados obtenidos y luego de la discusión de los mismos, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se demostró que, si hay una influencia positiva entre las variables al obtener un Rho de Spearman de 0.707 que indica correlación positiva y significativa entre los factores sociodemográficos y la calidad de atención percibida de los usuarios que acuden al servicio de Nutrición del establecimiento.
2. En cuanto al primer objetivo específico, se caracterizó como favorables a los factores sociodemográficos edad, ocupación, estado civil, número de hijos y lugar de procedencia y como factores sociodemográficos desfavorables a grado de instrucción, promedio salarial, tipo de aseguramiento y tipo de vivienda.
3. En relación al segundo objetivo específico se pudo hallar que un 88% percibe un nivel alto de calidad en el servicio, el 44,9% una regular calidad y la minoría con un 13,7% una baja calidad.
4. En relación al tercer objetivo específico se determinó que entre los factores sociodemográficos y la dimensión fiabilidad de calidad percibida por usuarios que acuden al servicio de Nutrición del establecimiento existe influencia y es significativa evidenciados con un Rho de Spearman = 0,587.
5. Respecto al cuarto objetivo específico, se estableció que entre los factores sociodemográficos y la dimensión capacidad de respuesta de calidad percibida por usuarios que acuden al servicio de Nutrición del establecimiento existe influencia significativa evidenciados con un Rho de Spearman = 0,533.
6. En cuanto al quinto objetivo específico, se determinó que entre los factores sociodemográficos y la dimensión seguridad de calidad percibida por usuarios que acuden al servicio de Nutrición del establecimiento existe una influencia significativa al obtener un Rho de Spearman = 0,694.
7. En relación con el sexto objetivo específico, se determinó que entre los factores sociodemográficos y la dimensión empatía de calidad percibida por

usuarios que acuden al servicio de Nutrición del establecimiento existe una influencia significativa (Rho de Spearman = 0,589).

8. En cuanto al último objetivo específico, se determinó que entre los factores sociodemográficos y la dimensión aspectos tangibles de calidad percibida por usuarios que acuden al servicio de Nutrición del establecimiento existe una influencia significativa (Rho de Spearman = 0,602).

VII. RECOMENDACIONES

- A. Al ser la calidad asistencial un punto crítico en nuestro sistema de salud, se recomienda seguir con investigaciones como estas donde se pueda encontrar los factores asociados a una inadecuada atención de modo que dé pie a propuestas y planes de mejora continua.
- B. Permanente evaluación de calidad dentro de los establecimientos de salud para asegurar que se cumplan los estándares y lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud.
- C. Fomentar un clima organizacional adecuado donde todos los trabajadores del establecimiento tengan la misma visión de mejora continua.
- D. Gestionar capacitaciones continuas al personal tanto de calidad como de temas relacionados a su profesión según el área a donde correspondan para brindar servicios actualizados en conocimientos, así como talleres de habilidades blandas y pausas activas dentro del horario de trabajo.
- E. Realizar reuniones semanales con el personal a modo de autoevaluación donde se expongan los puntos fuertes y débiles desarrollando un FODA.

REFERENCIAS

Algurén B, Jernberg T, Vasko P, Selb M, Coenen M (2021). *Content comparison and person-centeredness of standards for quality improvement in cardiovascular health care*. PLoS One, Jan 7;16(1):e0244874. Disponible en: doi: 10.1371/journal.pone.0244874. Erratum in: PLoS One. 2021 Apr 29;16(4):e0251226. PMID: 33411709; PMCID: PMC7790275.

Amaro, M (2019). *La ética de la gestión, uno de los factores determinantes de la calidad de los servicios de salud*. Revista de Información Para La Dirección En Salud (INFODIR) 29(3), 1–10. Disponible en: <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/615/878>

Arteaga Y, Escobar J, Piñeros Y (2021). *Instrumentos de Evaluación de Calidad y Satisfacción del Usuario en las Instituciones prestadoras de servicios de salud a nivel de Latinoamérica*. Bogotá: Corporación universitaria Iberoamericana. Disponible en: <http://accefyn-dspace.metabiblioteca.com.co/bitstream/handle/001/2930/Instrumentos%20de%20evaluaci%c3%b3n%20de%20calidad%20y%20satisfacci%c3%b3n%20del%20usuario%20en%20instituciones%20prestadoras%20de%20servicios%20de%20salud%20a%20nivel%20de%20Latinoam%c3%a9rica%2c%20una%20revisi%c3%b3n%20bibliogr%c3%a1fica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arteta, L., y Palacio, K. (2018). *Dimensiones para Satisfacción del Paciente en Centros de Urgencia*. (consultado en octubre 2023) Disponible en: <https://n9.cl/1e85t>. Revista de Salud Pública 20 (5), 629-636.

Bazurto Roldán, J., Alvarez, R., Miro Vera, Y., & Brie, S. (2023). *Diseño y validación de un instrumento de investigación para proponer metodología de gestión de proyectos*. Revista De Iniciación Científica, 9(1), 71-. Disponible en: <https://doi.org/10.33412/rev-ric.v9.1.3660>

- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F, y Tello, M. (2020). *Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador.* (consultado en abril 2023) Información tecnológica, 31(1), 161-170. Disponible en: <https://n9.cl/agi1b>
- Cano R (2022). *Gestión administrativa del Servicio de Nutrición y satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021.* Tesis de Maestría en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo.
- Cantalino JLR, Scherer MDDA, Soratto J, Schäfer AA, Anjos DSOD (2021). *User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil.* Rev Saúde Pública, 17;55:22. Disponible en: doi: 10.11606/s1518-8787.2021055002533. PMID: 34008779; PMCID: PMC8102024.
- Castro, M.; Játiva, E.; García, N.; Otzen, T. y Manterola, C. Aspectos éticos propios de los diseños más utilizados en investigación clínica. J. health med. sci., 5(3):183-193, 2019. Disponible en : https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Manterola-2/publication/340581868_Aspectos_Eticos_Propios_de_los_Disenos_mas_Utilizados_en_Investigacion_Clinica/Bioethical_Issues_of_the_Most_Frequent_Designs_Used_in_Clinical_Research/links/5e923024299bf130799146ec/Aspectos-Eticos-Propios-de-los-Disenos-mas-Utilizados-en-Investigacion-Clinica-Bioethical-Issues-of-the-Most-Frequent-Designs-Used-in-Clinical-Research.pdf
- Cobo E, Estepa K, Herrera C, Linares P. (2018). *Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora Servicios de Salud.* Revista Investig Salud Univ Boyacá. ;5(2):277-294. Disponible en: doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.321>
- Cortez F (2018). *Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro.* Revista científica digital INSPILIP. ;2(4):0551. Disponible en:

<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>

Cribb A (2018). *Improvement science meets improvement scholarship*. Health Care Anal ;26(2):109–23. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29270810/>

Cribb A, Entwistle V, Mitchell P (2020). *What does 'quality' add? Towards an ethics of healthcare improvement*. J Med Ethics. Feb;46(2):118-122. doi: 10.1136/medethics-2019-105635. Epub 2019 Nov 15. PMID: 31732680; PMCID: PMC7035683. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31732680/>

Cvetkovic A, Maguiña J, Soto A, Lama J, López L. Correa (2021). *Estudios transversales*. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. Ene [citado 2022 Jul 15]; 21(1): 179-185. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000100179&lng=es. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>.

Czech, H.; Druml, C. & Weindling, P. Medical ethics in the 70 years after the Nuremberg code, 1947 to the Present. Wien Klin Wochenschr., 130(Suppl 3):159-253, 2018.

Dierssen T., Rodríguez P., Robles M., Brugos V., Gómez I., y Llorca J. (2009). *Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria*. (consultado en octubre 2023). Anales del Sistema Sanitario de Navarra 32(3), 317-325, Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v32n3/original1.pdf>. Disponible en: [http://latinoamericana.ucaldas.edu.co/downloads/Latinoamericana15\(1\)_6.pdf](http://latinoamericana.ucaldas.edu.co/downloads/Latinoamericana15(1)_6.pdf)

Fatima I, Humayun A, Iqbal U, Shafiq M (2019) *Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature*. Int J Qual in Health Care; 31(1): 1-19

Febres-Ramos Richard J., Mercado-Rey Miguel R (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet] [citado 2022 Jul 12]; 20(3): 397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.

Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Fernández D, Revilla M, Kolevic R, Lenka A, Cabrejos I, Muchaypiña I, Sayas I, Chávez L y Mamani V. (2019). *Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017*. Anales de la Facultad de Medicina, 80(2), 188-192. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>

Freilich J, Wiking E, Nilsson G, Olsson C (2019). *Patients' ideas, concerns, expectations and satisfaction in primary health care - a questionnaire study of patients and health care professionals' perspectives* Scand J Prim Health Care., 37 , pp. 468-475, 10.1080/02813432.2019.1684430

George RS, Gámez Y, Matos D, González I, Labori R (2022). *Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud*. Inf para Dir la Salud [Internet] (37):1-27. Disponible en : http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000100013

Gilavand A, Torabipour A. (2022). *The Quality of Services of Iran University Hospitals Based on SERVQUAL's Evaluation Model: A Systematic Review and Meta-Analysis*. Front Public Health, Apr 18;10:838359. Disponible en: doi: 10.3389/fpubh.2022.838359. PMID: 35509504; PMCID: PMC9058109.

- Giraldo H y García C. (2019). *La utilidad del Racionalismo crítico en el Campo teórico y práctico de la educación*. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, 15(1), 91-110.
- Gishu, T., Weldetsadik, A. Y y Tekleab, A. M. (2019). *Patients' perception of quality of nursing care; a tertiary center experience from Ethiopia*. BMC Nursing, 18(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0361-z>
- Gomes S, Marabujo T, Carmo M (2021). *Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19*, Medicina de Familia. SEMERGEN, Volume 47, Issue 4. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138359321000563>.
- González, E. (2017). *Las relaciones interpersonales del médico y paciente clínico*. Borges.
- Granado de la Orden S, Rodríguez C, Olmedo M, Chacón A, Vigil D y Rodríguez P. (2007). *Diseño y Validación de un Cuestionario para evaluar la Satisfacción de Los Pacientes Atendidos en las Consultas externas de un Hospital de Madrid en 2006*. Recuperado de: <http://www.scielo.org/pdf/resp/v81n6/original5.pdf>
- Hernández A., Rojas C., Prado F., Bendezu G. (2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36(4), 620-628. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández R. y Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education,
- Hernández R. y Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: Editorial McGrawHill. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Jakupovic, V., Solakovic, S., Celebic, N., & Kulovic, D. (2018). *Reliability and Validity of Modified Service Quality Instrument (SERVQUAL) in Patients' Motivation to Adhere to Insulin Therapy*. *Materia Socio Medica*, 30(1), 53. Disponible en: <https://doi.org/10.5455/msm.2018.30.53-57>
- Javed SA, Ilyas F. (2018) *Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan- the patients' expectations*. *Int J Health Care Qual Assur*. Jul 9;31(6):489-501. Disponible en: doi: 10.1108/IJHCQA-08-2016-0110. PMID: 29954278.
- Javed SA, Liu S, Mahmoudi A, Nawaz M (2019) *Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches*. *Int J Health Plann Manage*. Jan;34(1):e168-e182. Disponible en: doi: 10.1002/hpm.2629. Epub 2018 Aug 30. PMID: 30160783.
- Jenkinson C, Coulter A, Bruster S, Richards N (2004) *Patients' experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care*. *Revista BMJ Quality and Safety* [Internet]. Disponible en: <https://qualitysafety.bmj.com/content/11/4/335>.
- Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D (2021) *SERVQUAL Method as an "Old New" Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review*. *Int J Environ Res Public Health*. 13;18(20):10758. Disponible en: doi: 10.3390/ijerph182010758. PMID: 34682499; PMCID: PMC8535625.
- Juan E. Tello, Erica Barbazza, Kerry Waddell (2020) *Review of 128 quality of care mechanisms: A framework and mapping for health system stewards*, *Health Policy*, Volume 124, Issue 1, Pages 12-24, ISSN 0168-8510, Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2019.11.006>.

- Kranz AM, DeYoreo M, Eshete-Roesler B, Damberg CL, Totten M, Escarce JJ, Timbie JW (2020) *Health system affiliation of physician organizations and quality of care for Medicare beneficiaries who have high needs*. Health Serv Res. Dec;55 Suppl 3(Suppl 3):1118-1128. doi: 10.1111/1475-6773.13570. Epub 2020 Oct 6. PMID: 33020920; PMCID: PMC7720706.
- Lee, Wan-I, Hsin-Pin Fu, Nelio Mendoza, and Tzu-Yu Liu. (2021). "*Determinants Impacting User Behavior towards Emergency Use Intentions of m-Health Services in Taiwan*" Healthcare 9, no. 5: 535. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/healthcare905053>
- León G., y Montero Y (2020) *Métodos de investigación psicología y educación*. Mc Graw Hill.
- Luna E, Moreno J, Zurita J (2020). *Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario*. México: Horizonte sanitario, vol. 20, no. 3. Disponible en: file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-Evaluacion CalidadEn LosServiciosDeSalud-8441811.pdf
- Martínez-Tur V., Peiró J y Ramos, J. (2001). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente*. Madrid: Síntesis Psicología
- Meesala A, Paul J (2018). *Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: thinking for the future*. J Retailing Con Serv;40 (Jan):261-9. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Mehrotra D, Bhartiya S (2020). *Results of mapping patients' expectations using SERVQUAL*. J Healthc Qual Res. 2020 Nov-Dec;35(6):381-390. Disponible en: doi: 10.1016/j.jhqr.2019.11.008. Epub. PMID: 33169680.
- Ministerio de Salud. *Aseguramiento Universal en Salud - AUS* [Internet]. Lima: MINSa; 2010 [citado el 25 abril de 2019]. Disponible en: <http://www.sis.gob.pe/Portal/productos/aus/index.html>.

OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad. Organización Mundial de la Salud.* [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health) La Organización Mundial de la Salud del paciente reconoce la seguridad del como un tema prioritario en el marco de su estrategia para mejorar la calidad de los servicios de salud a escala global.

Ozretić D. (2020). *Assessment of the Quality of Public Hospital Healthcare Services by using SERVQUAL.* Acta Clínica Croatica. Disponible en: doi:10.20471/acc.2020.59.02.12

Paredes FJ., y Diestro M. (2019). *Factores Sociodemográficos y su relación con la satisfacción de la población con las obras públicas ejecutadas en Arequipa 2018.* [Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Tecnológica del Perú]. Disponible en: [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2573/Fiorella % 20Paredes_Dyrse%20Diestro_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf? sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2573/Fiorella%20Paredes_Dyrse%20Diestro_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Paredes, L. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana.* Rev. RECIEN, 9(1). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>

Pérez V, Maciá L, González VM (2019). *User satisfaction in the spanish health system: trend analysis.* Rev Saúde Pública. 30; 53:87. Disponible en: doi: 10.11606/S1518-8787.2019053001506. PMID: 31576946; PMCID: PMC6763284.

Reddin G. (2019). *Ward stories: lessons learned from patient perception of the ward round.* National Library of Medicine. 188(4). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30712243/>

Reed NS, Boss EF, Lin FR, Oh ES, Willink A. (2021). *Satisfaction With Quality of Health Care Among Medicare Beneficiaries With Functional Hearing Loss.* Med Care. Jan;59(1):22-28. Disponible en: doi:

10.1097/MLR.0000000000001419. PMID: 32925460; PMCID: PMC7736070.

Reyes, H., Flores, S. Saucedo, A., Vértiz, J., Juárez, C. & Wirtz, J. (2018). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México*. Salud Pública México. 2018; 55:100–5.

Rezaei J, Kothadiya O, Tavasszy L. and Kroesen M (2018). *Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM*. Tourism Management, Volume 66, Pages 85-9. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.11.009>

Riaz A, Sughra U (2021). *Measurement of Service Quality Gaps in Dental Services using SERVQUAL in Public Hospitals of Rawalpindi Pa*. J Med Sci ;37(3):751-756. Disponible en: doi: 10.12669/pjms.37.3.3436. PMID: 34104160; PMCID: PMC8155402.

Sáenz L. M. J. (2017). *Investigación educativa. fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos (enfoque práctico con ejemplos. esencial para tfg, tfm y tesis)*. Editorial UNED. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=c3CZDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Sánchez J., (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Universidad Sergio Arboleda. Bogotá. Disponible en: <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Sandoval D. et al (2018). *Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del hospital regional Lambayeque*. Rev Exp Med. 2018; 4(4):138-142.

Sharifi T, Hosseini SE, Mohammadpour S, Javan-Noughabi J, Ebrahimipour H, Hooshmand E (2021). *Quality assessment of services provided by health*

centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales. BMC Health Serv Res. Apr 28;21(1):397. Disponible en: doi: 10.1186/s12913-021-06405-4. PMID: 33910551; PMCID: PMC8082605.

Sharifi T, Hosseini SE, Mohammadpour S, Javan-Noughabi J, Ebrahimipour H, Hooshmand E (2021). *Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales.* BMC Health Serv Res. ;21(1):397. Disponible en: doi: 10.1186/s12913-021-06405-4. PMID: 33910551; PMCID: PMC8082605.

Shi H, Fan M, Zhang H, Ma S, Wang W, Yan Z, Chen Y, Fan H, Bi R. (2021) *Perceived health-care quality in China: a comparison of second- and third-tier hospitals.* Int J Qual Health Care. Mar 5;33(1):mzab027. Disponible en: doi: 10.1093/intqhc/mzab027. PMID: 33693896.

Sime M (2022). *Calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del hospital regional Lambayeque 2021.* Tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Señor de Sipán.

Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo Arianna M, et al (2019). *Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III.* Rev Cubana Invest Bioméd [Internet]. Jun [citado 2022 Jun 21]; 38(2): 153-169. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es. Epub 01-Jun-2019.

Suárez L, Gabriel J, Robles S, Rodolfo E, Serrano M, Gonzalo L, Serrano C, Héctor G, Armijo I, Arianna M, Anchundia G, Rebeca E. (2019). *Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III.* Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, 38(2), 153-169. Epub 01 de junio de 2019. Recuperado en 30 de noviembre de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es.

- Teshnizi SH, Aghamolaei T, Kahnouji K, Teshnizi SMH, Ghani J (2018). *Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis*. Int J Qual Health Care. Mar 1;30(2):82-89. Disponible en: doi: 10.1093/intqhc/mzx200. PMID: 29408970.
- Torres, R. M., Torres, R., & Morera, M (2020). *Calidad de la atención médica percibida en el Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso*. Información Para Directivos de La Salud (INFODIR) ;32:E770 Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/770/1101>
- Tse, D., Nicosia, F. & Wilton, P. (1990). *Consumer Satisfaction as a Process*. *Psychology & Marketing*, 7 (3), 177-193.
- Umoke M, Umoke PCI, Nwimo IO, Nwalieji CA, Onwe RN, Emmanuel Ifeanyi N, Samson Olaoluwa A (2020). *Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory*. SAGE Open Med. Jul 27;8:2050312120945129. Disponible en: doi: 10.1177/2050312120945129. PMID: 32782795; PMCID: PMC7385818
- Valls Martínez, M.C., & Abad Segura, E.. (2018). *Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español*. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 41(3), 309-320. Epub 22 de mayo de 2019. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272018000300309
- Vargas, Elvira M. (2017). *Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del CMI Santa Anita*. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Universidad César Vallejo]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22251/Vargas_WEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Vidal, F. García, E. Hernández, A. y Flores, K. (2018). *Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. Revista de sanidad. militar.* 72(1):24-31. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/rsm/v72n1/0301-696X-rsm-72-01-24.pdf>
- Vizcaino, A., Vizcaino V., Fregoso, G. (2018). *Analysis of patients' satisfaction with the emergency room services of a public hospital in Jalisco.* Horizonte sanitario, 18 (1), 27-36. <https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103>

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de operacionalización de variable.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA
FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS	Según Perales et al. (2021) Los factores pueden ser definidos como elementos o circunstancias que producen algo o conllevan a un resultado	Los factores sociodemográficos se medirán a través de una ficha de recolección de datos	SOCIAL	Nivel de instrucción	NOMINAL
				Ocupación	
				Estado civil	
				Ingreso salarial	
				Condiciones de asegurado	
			DEMOGRAFIA	Edad	
				Número de hijos	
				Lugar de procedencia	
				Tipo de vivienda	
				Sexo	

CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA	Es la calidad percibida sobre la atención brindada, relacionada con la superioridad de un servicio. Según Modelo de Parasuraman (2015).	Es el grado con el que se mide la atención ofrecida y el usuario será quien califique de acuerdo a sus criterios. Está vinculada a la técnica de la encuesta que se usará para recolectar información y está integrada por 20 preguntas relacionadas con 5 dimensiones en base a la encuesta de SERVQUAL.	FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada? • ¿El profesional nutricionista cumple con brindar la debida importancia a la toma de medidas antropométricas? • ¿El profesional nutricionista le brinda información sobre el diagnóstico nutricional? • ¿El profesional nutricionista cumple con registrar en la historia nutricional según corresponda? 	ORDINAL
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El profesional nutricionista si detecta alguna anomalía deriva a otras especialidades, por ejemplo: medicina, endocrinología, ginecología? • ¿La nutricionista está pendiente de sus exámenes de laboratorio para brindar un mejor plan de alimentación? • ¿Se le atendió con prontitud ante sus dudas y preocupaciones sobre su alimentación? • ¿Considera que la nutricionista está capacitada para la atención? 	
			EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La nutricionista se preocupa por su alimentación? • ¿Considera que la nutricionista tuvo paciencia? 	

				<ul style="list-style-type: none"> • ¿La nutricionista mantiene buena comunicación, trato con respeto, amabilidad durante la consulta? • ¿La nutricionista saluda y se despide de usted usando nombres propios al terminar la consulta? 	
			SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El nutricionista le inspiró confianza? • ¿Las explicaciones dadas por el nutricionista, ante sus dudas o inquietudes fueron apropiadas? • ¿La nutricionista le orienta sobre el plan de alimentación según enfermedad o tratamiento? • ¿La nutricionista anima, orienta a continuar con el plan de alimentación? 	
			ASPECTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los espacios en la sala de espera son cómodos y adecuados? • ¿El consultorio de Nutrición se encontró limpio y ordenado? • ¿El consultorio cuenta con materiales y equipos necesarios para la atención? • ¿El consultorio cuenta con materiales informativos como folletos, afiches, trípticos, etc? 	

Anexo 2.

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICA
ESCUELA DE MEDICINA**

Influencia de factores en la calidad de atención y satisfacción de usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo-2023

**FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE FACTORES
SOCIODEMOGRÁFICOS CREADO POR VARGAS (2017) Y ADAPTADA POR
DE LA CRUZ (2022)**

Estimado usuario, por favor complete este cuestionario, solo podrá seleccionar una opción como respuesta.

SEXO: M () 1

F () 2

1- EDAD 18-25 () 26-35 () 36-46 () 47-59 () 60-65 ()	PUNTAJE 1 2 3 4 5
2- ESTADO CIVIL SOLTERO () CASADO () CONVIVIENTE () SEPARADO () DIVORCIADO () VIUDO ()	PUNTAJE 1 2 3 4 5 6
3- GRADO DE INSTRUCCIÓN SIN ESTUDIOS ()	PUNTAJE 1

PRIMARIA ()	2
SECUNDARIA ()	3
SUPERIOR TECNICA ()	4
SUPERIOR UNIVERSITARIA ()	5
4- ¿QUÉ OCUPACIÓN TIENE?	PUNTAJE
AMA DE CASA ()	1
EMPLEADO ()	2
ESTUDIANTE ()	3
OTRAS OCUPACIONES ()	4
5- NÚMERO DE HIJOS	PUNTAJE
NINGUNO ()	1
UNO ()	2
DOS O TRES ()	3
CUATRO A MAS ()	4
7-LUGAR DE PROCEDENCIA	PUNTAJE
URBANO ()	1
URBANO-MARGINAL ()	2
RURAL ()	3
8- INGRESO PROMEDIO SALARIAL	PUNTAJE
s/ 500 a s/850 ()	1
s/900 a s/ 1300 ()	2
S/1350 a s/1800 ()	3
S/185 a más ()	4
9- TIPO DE ASEGURAMIENTO	PUNTAJE
SIS ()	1
ESSALUD ()	2
FUERZAS ARMADAS ()	3
OTRO ()	4
NINGUNO ()	5

10- TIPO DE VIVIENDA	PUNTAJE
PROPIA ()	1
ALQUILADA ()	2
MULTIFAMILIAR ()	3

Fuente: De la Cruz(2022)

Para el análisis de los resultados se considerará como escala de valoración:

CATEGORIA	PUNTAJE
FAVORABLE	10-18 puntos
DESFAVORABLE	1-9 puntos

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE MEDICINA**

Influencia de factores en la calidad de atención y satisfacción de usuarios del
servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo-2023

**CUESTIONARIO SERVQUAL DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN,
CREADO POR PARASURAMAN, ZEITHAML Y BERRY (1988) y VALIDADO POR
CANO ET. AL (2022)**

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Nutrición. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

N°	Indicadores	Escala Valorativa				
		1	2	3	4	5
I	Fiabilidad					
01	¿Se encuentra usted satisfecho con la efectividad en la atención brindada por el profesional de Nutrición?					
02	¿Se encuentra usted satisfecho sobre la información brindada sobre su tratamiento dietético?					
03	¿Se encuentra usted satisfecho con la salubridad del servicio de nutrición?					
04	¿Se encuentra usted satisfecho con la consulta del servicio de nutrición según su necesidad como usuario?					
05	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del licenciado en nutrición en el horario programado?					
06	¿Se encuentra usted satisfecho con la sensación de seguridad con el diagnóstico indicado por el nutricionista?					

II	Capacidad de Respuesta				
07	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?				
08	¿Se encuentra usted satisfecho con el profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostró para solucionar su problema de salud?				
09	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?				
10	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?				
11	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención en cuanto a la prontitud ante sus necesidades y preocupaciones sobre su alimentación?				
12	¿Se encuentra usted satisfecho con los menús programados - dietas durante mi estancia hospitalaria (variedad)?				
13	¿Se encuentra usted satisfecho con la cantidad de las comidas durante mi estancia hospitalaria (adecuada)?				
III	Seguridad				
14	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?				
15	¿Se encuentra usted satisfecho con el profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostró para solucionar su problema de salud?				
16	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?				
17	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?				
IV	Empatía				
18	¿Se encuentra usted satisfecho con la amabilidad del profesional y el personal de nutrición al ser atendido?				

19	¿Se encuentra usted satisfecho con el trato seguro e igualitario dentro del servicio de nutrición?					
20	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención de nutrición, como solución a la mejora y recuperación de su salud?					
21	¿Se encuentra usted satisfecho con la explicación que le brindó el profesional de nutrición sobre el tratamiento recibido?					
22	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención recibida en nutrición?					
23	¿Se encuentra usted satisfecho con la dieta para mejorar su salud?					
24	¿Se encuentra usted satisfecho con el nutricionista, tomó en cuenta las preferencias alimentarias en su dieta? Ejemplo: No consumo leche porque me cae mal, pero me entregaron yogurt y queso para reemplazarlo.					
V	Aspectos Tangibles					
25	¿Se encuentra usted satisfecho con la tecnología que tiene el hospital para realizar la atención al usuario en nutrición?					
26	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal de nutrición en cuanto al uso de su uniforme en la atención para una fácil identificación?					
27	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal que le entrega la dieta luce aseado (limpio, arreglado)?					
28	¿Se encuentra usted satisfecho con la temperatura con la que llegan los alimentos?					

Para el análisis de los resultados se considerará como escala de valoración:

CATEGORÍA	GENERAL		DIMENSIONES									
			Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.
MALA	28	65	6	14	7	16	4	9	7	16	4	9
REGULAR	66	102	15	22	17	25	10	14	17	25	10	14
BUENA	103	140	23	30	26	35	15	20	26	35	15	20

Fuente: Cano et al. (2022)

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 3.

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)e^2 + z^2pq}$$

Donde:

TOTAL DE POBLACIÓN	N
Nivel de confianza o seguridad (1- α)	95%
Precisión (d)	3%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir)	5%
TAMAÑO MUESTRAL (n)	109

Anexo 4.

SOLICITUD PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Trujillo, 16 de octubre de 2023

CARTA N° 713-2023-UJCV-VA-EPG-F 01/J
Sr. David René Rodríguez Díaz
Director
CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL "SAGRADO CORAZÓN"
Presente. -

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante MAYRA YULISSA DÁVILA SANTIAGO, del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: "INFLUENCIA DE FACTORES SOCIODEMOCRÁFICOS EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR USUARIOS DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN DE UN ESTABLECIMIENTO, TRUJILLO-2023", en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la influencia de los factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida por usuarios del servicio de nutrición de un establecimiento, Trujillo-2023.

Agradeciendo la atención que brinda a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atenidamente. -



Mg. Ricardo Benites Aliaga
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad César Vallejo

ASUNTO:
- Instrumentos de recolección de datos.



Anexo 5.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	37

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO SERVQUAL – CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA CREADO POR PARASURAMAN, ZEITHAML Y BERRY (1988) y VALIDADO POR CANO ET. AL (2022)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	¿Se encuentra usted satisfecho con efectividad en la atención brindada por el profesional de Nutrición?	X		X		X		
2	¿Se encuentra usted satisfecho sobre la información brindada sobre su tratamiento dietético?	X		X		X		
3	¿Se encuentra usted satisfecho con la salubridad del del servicio de nutrición?	X		X		X		
4	¿Se encuentra usted satisfecho con consulta del servicio de nutrición según su necesidad como usuario?	X		X		X		
5	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del licenciado en nutrición en el horario programado?	X		X		X		
6	¿Se encuentra usted satisfecho con la sensación de seguridad con el diagnóstico indicado por el nutricionista?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
7	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		
8	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X		
9	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X		
10	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X		
11	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención en cuanto a la prontitud ante sus necesidades y preocupaciones sobre su alimentación?	X		X		X		
12	¿Se encuentra usted satisfecho con los menús programados - dietas durante mi estancia hospitalaria (variedad)?	X		X		X		
13	¿Se encuentra usted satisfecho con la cantidad de las comidas durante mi estancia hospitalaria (adecuada)?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD								
14	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador. MG : RAFAEL JHON FENCO CORONEL DNI: 43115182

Especialidad del validador: Gestión Pública

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mtro. Rafael Jhon Fenco Coronel

Firma del experto

09 de Octubre del 2021

15	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X		
16	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X		
17	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Se encuentra usted satisfecho con la amabilidad del profesional y el personal de nutrición al ser atendido?	X		X		X		
19	¿Se encuentra usted satisfecho con el trato seguro e igualitario dentro del servicio de nutrición?	X		X		X		
20	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención de nutrición, como solución a la mejora y recuperación de su salud?	X		X		X		
21	¿Se encuentra usted satisfecho con la explicación que le brindó el profesional de nutrición sobre el tratamiento recibido?	X		X		X		
22	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención recibida en nutrición?	X		X		X		
23	¿Se encuentra usted satisfecho con la dieta para mejorar su salud?	X		X		X		
24	¿Se encuentra usted satisfecho con el nutricionista, tomó en cuenta las preferencias alimentarias en su dieta? Ejemplo: No consumo leche porque me cae mal, pero me entregaron yogurt y queso para reemplazarlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Se encuentra usted satisfecho con la tecnología que tiene el hospital para realizar la atención al usuario en nutrición?	X		X		X		
26	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal de nutrición en cuanto al uso de su uniforme en la atención para una fácil identificación?	X		X		X		
27	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal que le entrega la dieta luce aseado (limpio, arreglado)?	X		X		X		
28	¿Se encuentra usted satisfecho con la temperatura con la que llegan los alimentos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Se encuentra usted satisfecho con efectividad en la atención brindada por el profesional de Nutrición?	X		X		X		
2	¿Se encuentra usted satisfecho sobre la información brindada sobre su tratamiento dietético?	X		X		X		
3	¿Se encuentra usted satisfecho con la salubridad del del servicio de nutrición?	X		X		X		
4	¿Se encuentra usted satisfecho con consulta del servicio de nutrición según su necesidad como usuario?	X		X		X		
5	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del licenciado en nutrición en el horario programado?	X		X		X		
6	¿Se encuentra usted satisfecho con la sensación de seguridad con el diagnóstico indicado por el nutricionista?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		
8	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X		
9	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X		
10	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X		
11	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención en cuanto a la prontitud ante sus necesidades y preocupaciones sobre su alimentación?	X		X		X		
12	¿Se encuentra usted satisfecho con los menús programados - dietas durante mi estancia hospitalaria (variedad)?	X		X		X		
13	¿Se encuentra usted satisfecho con la cantidad de las comidas durante mi estancia hospitalaria (adecuada)?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		

15	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X		
16	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X		
17	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Se encuentra usted satisfecho con la amabilidad del profesional y el personal de nutrición al ser atendido?	X		X		X		
19	¿Se encuentra usted satisfecho con el trato seguro e igualitario dentro del servicio de nutrición?	X		X		X		
20	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención de nutrición, como solución a la mejora y recuperación de su salud?	X		X		X		
21	¿Se encuentra usted satisfecho con la explicación que le brindó el profesional de nutrición sobre el tratamiento recibido?	X		X		X		
22	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención recibida en nutrición?	X		X		X		
23	¿Se encuentra usted satisfecho con la dieta para mejorar su salud?	X		X		X		
24	¿Se encuentra usted satisfecho con el nutricionista, tomó en cuenta las preferencias alimentarias en su dieta? Ejemplo: No consumo leche porque me cae mal, pero me entregaron yogurt y queso para reemplazarlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Se encuentra usted satisfecho con la tecnología que tiene el hospital para realizar la atención al usuario en nutrición?	X		X		X		
26	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal de nutrición en cuanto al uso de su uniforme en la atención para una fácil identificación?	X		X		X		
27	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal que le entrega la dieta luce aseado (limpio, arreglado)?	X		X		X		
28	¿Se encuentra usted satisfecho con la temperatura con la que llegan los alimentos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. MG. MERCEDES ERIKA GARCIA PEREZ DNI: 10559887

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mg. Mercedes Erika Garcia Perez

09 de Octubre del 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Se encuentra usted satisfecho con efectividad en la atención brindada por el profesional de Nutrición?	X		X		X		
2	¿Se encuentra usted satisfecho sobre la información brindada sobre su tratamiento dietético?	X		X		X		
3	¿Se encuentra usted satisfecho con la salubridad del del servicio de nutrición?	X		X		X		
4	¿Se encuentra usted satisfecho con consulta del servicio de nutrición según su necesidad como usuario?	X		X		X		
5	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del licenciado en nutrición en el horario programado?	X		X		X		
6	¿Se encuentra usted satisfecho con la sensación de seguridad con el diagnóstico indicado por el nutricionista?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		
8	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X		
9	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X		
10	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X		
11	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención en cuanto a la prontitud ante sus necesidades y preocupaciones sobre su alimentación?	X		X		X		
12	¿Se encuentra usted satisfecho con los menús programados - dietas durante mi estancia hospitalaria (variedad)?	X		X		X		
13	¿Se encuentra usted satisfecho con la cantidad de las comidas durante mi estancia hospitalaria (adecuada)?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Se encuentra usted satisfecho con la rapidez del servicio para aceptar una atención por nutrición?	X		X		X		

15	¿Se encuentra usted satisfecho con profesional de nutrición que lo atendió con respecto al interés que mostro para solucionar su problema de salud?	X		X		X	
16	¿Se encuentra usted satisfecho con el tiempo de duración de la consulta en nutrición?	X		X		X	
17	¿Se encuentra usted satisfecho con el horario de entrega de las comidas, fue oportuno?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No
18	¿Se encuentra usted satisfecho con la amabilidad del profesional y el personal de nutrición al ser atendido?	X		X		X	
19	¿Se encuentra usted satisfecho con el trato seguro e igualitario dentro del servicio de nutrición?	X		X		X	
20	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención de nutrición, como solución a la mejora y recuperación de su salud?	X		X		X	
21	¿Se encuentra usted satisfecho con la explicación que le brindó el profesional de nutrición sobre el tratamiento recibido?	X		X		X	
22	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención recibida en nutrición?	X		X		X	
23	¿Se encuentra usted satisfecho con la dieta para mejorar su salud?	X		X		X	
24	¿Se encuentra usted satisfecho con el nutricionista, tomó en cuenta las preferencias alimentarias en su dieta? Ejemplo: No consumo leche porque me cae mal, pero me entregaron yogurt y queso para reemplazarlo.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No
25	¿Se encuentra usted satisfecho con la tecnología que tiene el hospital para realizar la atención al usuario en nutrición?	X		X		X	
26	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal de nutrición en cuanto al uso de su uniforme en la atención para una fácil identificación?	X		X		X	
27	¿Se encuentra usted satisfecho con el personal que le entrega la dieta luce aseado (limpio, arreglado)?	X		X		X	
28	¿Se encuentra usted satisfecho con la temperatura con la que llegan los alimentos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. MG. HENRY ALFONSO REBAZA IPARRAGUIRRE DNI: 17850865

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



MG. HENRY REBAZA IPARRAGUIRRE
FIRMA EXPERTO

17 de Octubre del 2021

Anexo 6.

FICHA TECNICA DE VALIDACION DE LAS VARIABLES

FICHA TÉCNICA DE VALIDACIÓN DE LA FICHA DE RECOLECCIÓN DE FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS

Ficha técnica: Instrumento de recopilación de Factores Socio-demográficos.

- Nombre : Factores sociodemográficos
- Autora : Elvia Merary Vargas Wong.
- Adaptación : Mercedes De La Cruz – año 2022
- Forma de respuesta: Escala tipo Likert
- Año : 2017
- Aplicación : De tipo directa e individualmente
- Duración : Aproximadamente 8min
- Institución : Puesto de Salud Ahuac
- Estructura : Es un cuestionario con un total de nueve ítems: edad,
Grado de instrucción, ocupación, estado civil,
número de hijos, lugar de procedencia, condición de
aseguramiento, tipo de vivienda e ingreso salarial
- Baremo general : Favorable: de 10 a 18 puntos
Desfavorable: de 1 a 9 puntos

Fuente: De la Cruz (2022)

**FICHA TÉCNICA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SERVQUAL DE
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

Nombre	CUESTIONARIO SERVQUAL DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
Autor	Elvia Merary Vargas Wong.
Año	2017
Aplicación	Hospital Emergencia Ate Vitarte
Forma de respuesta	Escala tipo Likert
Versión	Cano R – año 2022
Sujetos aplicación de	Pacientes que fueron atendidos por el Servicio de Nutrición del Hospital Emergencia Ate Vitarte
Tipo de administración	Individual y colectiva
Duración	10 - 12 minutos
Estructura	el cuestionario se encuentra distribuido entre 5 dimensiones (Aspecto tangible, Confiabilidad, Capacidad de respuesta , Seguridad y Empatía) que esta conformados por 14 indicadores las cuales constan de 28 interrogantes que responden a las dimensiones
Normas puntuación de	La escala de valoración es 1 = Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Ni insatisfecho – Ni satisfecho, 4 = Satisfecho, 5 = Muy Satisfecho
Validez	Se realizó mediante juicio de expertos, por lo que fue evaluado por 3 profesionales expertos que determinaron la idoneidad de cada uno de los ítems
Confiabilidad	En esta oportunidad se ha realizado la confiabilidad del cuestionario, y se obtuvo la confiabilidad con el Alpha de Cronbach de 0.807, por lo que se puede decir que se tiene una confiabilidad alta para la aplicación de la investigación

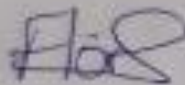
Anexo 7.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

He sido informado (a) de que el objetivo de la presente investigación fue Determinar la influencia de los factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida por usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo 2023. Me han indicado también que la participación es voluntaria y no recibiré bonificación económica por la participación y tendré que responder cuestionarios lo cual tomará aproximadamente 20 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informada de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Dávila Santiago Mayra Yulissa.

Trujillo, noviembre 2023



FIRMA DEL PARTICIPANTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE
INVESTIGACIÓN

He sido informado (a) de que el objetivo de la presente investigación fue Determinar la influencia de los factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida por usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo 2023. Me han indicado también que la participación es voluntaria y no recibiré bonificación económica por la participación y tendré que responder cuestionarios lo cual tomará aproximadamente 20 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informada de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Dávila Santiago Mayra Yulissa.

Trujillo, noviembre 2023



FIRMA DEL PARTICIPANTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

He sido informado (a) de que el objetivo de la presente investigación fue Determinar la influencia de los factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida por usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo 2023. Me han indicado también que la participación es voluntaria y no recibiré bonificación económica por la participación y tendré que responder cuestionarios lo cual tomará aproximadamente 20 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informada de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Dávila Santiago Mayra Yulissa.

Trujillo, noviembre 2023



FIRMA DEL PARTICIPANTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

He sido informado (a) de que el objetivo de la presente investigación fue Determinar la influencia de los factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida por usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo 2023. Me han indicado también que la participación es voluntaria y no recibiré bonificación económica por la participación y tendré que responder cuestionarios lo cual tomará aproximadamente 20 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informada de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Dávila Santiago Mayra Yulissa.

Trujillo, noviembre 2023



FIRMA DEL PARTICIPANTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE
INVESTIGACIÓN

He sido informado (a) de que el objetivo de la presente investigación fue Determinar la influencia de los factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida por usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo 2023. Me han indicado también que la participación es voluntaria y no recibiré bonificación económica por la participación y tendré que responder cuestionarios lo cual tomará aproximadamente 20 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informada de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Dávila Santiago Mayra Yulissa.

Trujillo, noviembre 2023



FIRMA DEL PARTICIPANTE

Anexo 8.

BASE DE DATOS PRUEBA PILOTO

FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS		DIMENSIONES DE CALIDAD PERCIBIDA																																				
		FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA						SEGURIDAD				EMPATÍA								ASPECTOS TANGIBLES												
N°	SEXO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	2	5	4	3	1	1	3	3	1	2	1	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	2	3	3
2	1	2	5	3	4	1	3	1	1	2	2	5	5	5	5	3	3	4	2	5	4	2	3	5	4	2	5	5	4	5	5	5	3	4	2	3	5	3
3	1	5	3	3	4	1	2	2	1	1	3	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	2	3
4	1	3	3	3	4	1	1	3	1	1	4	5	3	5	5	3	3	4	4	5	4	3	5	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	4	2	3	5	3
5	2	3	3	2	4	4	2	2	1	2	5	5	5	4	4	3	3	3	5	4	3	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3
6	1	5	2	4	4	4	1	2	1	3	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4
7	2	3	2	4	4	2	2	2	5	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4
8	2	5	2	4	3	3	1	2	5	2	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
9	2	5	2	2	2	3	2	1	5	2	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	3	2
10	1	5	2	4	1	2	1	1	5	1	4	5	3	5	4	3	3	4	4	5	2	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	2	4	3
11	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
12	2	1	1	4	3	3	1	3	1	1	3	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3
13	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
14	2	5	2	3	1	3	1	2	1	2	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	1	4	5	3	5	5	5	3	2	2	4	5	4	2	4	4

15	2	5	2	3	2	3	2	1	1	2	2	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	1	2	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	2	2	2	4	
16	2	2	2	2	3	2	1	3	1	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	
17	2	2	5	3	2	2	1	3	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
18	2	3	3	3	4	2	1	2	1	2	4	4	4	5	3	5	3	5	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	5	4	3	2	4
19	2	3	2	3	3	1	1	2	1	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	
20	2	3	5	2	2	2	1	1	5	1	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3

BASE DE DATOS DE APLICACIÓN A MUESTRA DE ESTUDIO

N°	SEXO	FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS									DIMENSIONES DE CALIDAD PERCIBIDA																												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA						SEGURIDAD				EMPATÍA				ASPECTOS TANGIBLES								
1	1	4	1	3	3	2	2	2	1	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	2	3	3	3	
2	2	3	2	3	3	3	1	3	1	1	4	4	4	4	5	5	3	4	2	4	4	2	3	5	2	2	5	5	3	3	4	4	5	5	3	3	3	2	
3	2	4	2	3	2	2	1	2	1	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	2	3	3	3	
4	2	1	2	3	3	3	1	3	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	2	4	4	2	3	4	3	2	5	5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	2	
5	2	3	3	3	1	2	3	2	4	3	4	3	4	4	5	2	4	3	3	3	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	
6	1	5	1	3	4	3	2	3	1	3	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	4	2	5	4	5	2	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	
7	1	1	1	3	4	2	1	2	1	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
8	1	2	2	3	4	3	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	2	4	4	5	3	5	5	3	3	4	4	4	5	3	4	3	2	
9	2	5	2	4	3	2	1	3	1	3	4	3	4	4	5	5	5	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	4	3	
10	1	4	2	5	2	3	3	2	1	2	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	2	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
11	2	3	1	4	3	1	2	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	2	3	5	3	
12	1	5	2	5	4	3	1	2	1	2	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	2	2	4	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
13	2	4	1	3	2	1	3	3	1	2	2	4	4	3	5	3	5	4	3	5	5	3	1	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	3	2	3	2	3	
14	1	2	2	4	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	5	3	2	4	4	4	3	5	5	2	5	5	3	3	4	5	4	3	3	3	4	2	
15	2	4	3	5	1	1	1	3	5	1	2	4	4	3	5	3	5	4	4	5	5	3	4	5	4	2	5	5	4	3	5	3	3	3	3	3	2	3	
16	2	5	4	4	1	4	1	4	2	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	
17	1	3	5	3	1	1	3	2	1	1	2	4	5	5	5	3	3	4	2	5	5	4	1	5	4	2	5	5	4	5	5	5	3	3	2	3	2	3	
18	2	5	4	3	1	1	3	3	1	2	1	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3
19	1	2	5	3	4	1	3	1	1	2	2	5	5	5	5	3	3	4	2	5	4	2	3	5	4	2	5	5	4	5	5	5	3	4	2	3	5	3	
20	1	5	3	3	4	1	2	2	1	1	3	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	2	3	
21	1	3	3	3	4	1	1	3	1	1	4	5	3	5	5	3	3	4	4	5	4	3	5	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	4	2	3	5	3	
22	2	3	3	2	4	4	2	2	1	2	5	5	5	4	4	3	3	3	5	4	3	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	
23	1	5	2	4	4	4	1	2	1	3	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	
24	2	3	2	4	4	2	2	2	5	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
25	1	3	2	2	4	3	1	3	5	1	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	5	4	

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

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

88	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4									
89	2	3	2	3	3	1	2	3	1	2	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4									
90	2	3	1	3	4	2	3	3	1	1	4	5	4	3	4	3	4	2	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4									
91	2	1	1	3	2	3	1	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2							
92	2	1	2	2	2	2	2	3	1	3	4	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3						
93	2	1	2	2	2	1	3	4	1	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4					
94	2	2	3	3	3	2	2	4	1	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3					
95	2	2	2	2	3	3	1	4	1	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4			
96	1	2	3	3	3	2	1	3	2	1	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4				
97	2	3	2	4	4	1	2	2	1	1	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4				
98	1	3	3	4	2	2	3	3	5	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	
99	2	3	2	5	3	3	2	2	5	1	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5			
100	1	2	1	5	4	4	2	1	5	2	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3		
101	2	2	2	5	4	2	3	2	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	
102	3	5	3	5	4	3	2	3	5	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	
103	2	5	2	5	4	2	1	2	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3
104	2	3	1	2	4	4	1	2	1	3	5	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	2	3	2	3	2	2	1	2	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
106	2	1	3	3	2	3	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
107	2	1	2	3	2	2	2	3	1	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	
108	2	2	3	3	3	1	1	3	1	3	5	5	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
109	2	2	2	3	4	2	1	3	5	1	5	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3

Anexo 9.

Matriz de investigación

Nombres y Apellidos: Mayra Yulissa Davila Santiago

Título	Influencia de factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida por usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo-2023
Problema	¿De qué manera influyen los factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida por usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento de Trujillo, 2023?
Objetivo General	Determinar la influencia de los factores sociodemográficos en la calidad de atención percibida por usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo 2023
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none">● Caracterizar los factores sociodemográficos de los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento● Identificar el nivel de calidad percibida por los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento.● Establecer la influencia de los factores sociodemográficos en calidad de atención percibida en su dimensión fiabilidad de los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento.

-
- Establecer la influencia de los factores sociodemográficos en calidad de atención percibida en su dimensión capacidad de respuesta de los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento.
 - Establecer la influencia de los factores sociodemográficos en calidad de atención percibida en su dimensión seguridad de los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento.
 - Establecer la influencia de los factores sociodemográficos en calidad de atención percibida en su dimensión empatía de los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento.
 - Establecer la influencia de los factores sociodemográficos en calidad de atención percibida en su dimensión aspectos tangibles de los usuarios del servicio de Nutrición del establecimiento

Hipótesis 1: Los factores sociodemográficos influyen positiva y significativamente en la calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo-2023

Hipótesis hipótesis nula: Los factores sociodemográficos influyen negativamente y no significativamente en la calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de Nutrición de un establecimiento, Trujillo-2023

Tipo de investigación	Aplicada, de enfoque cuantitativo y nivel de investigación explicativo, método hipotético- deductivo.
Diseño de Investigación	No experimental – corte transversal
Población de estudio	La población del estudio está conformada por los 280 usuarios atendidos en consulta externa de Nutrición.
Muestra de estudio	La muestra está constituida por 109 usuarios.
Instrumentos	- Cuestionario de factores sociodemográficos - Cuestionario SERVQUAL para medir calidad de atención percibida
Criterios de Inclusión	<ul style="list-style-type: none"> ● Pacientes atendidos en consulta externa de Nutrición del establecimiento de salud que voluntariamente deseen realizar el estudio. ● Pacientes entre 18 y 75 años de edad que gocen de facultad para responder las preguntas establecidas. ● Pacientes que tengan el consentimiento informado firmado. <p style="text-align: center;">-</p>
Criterios de Exclusión	<ul style="list-style-type: none"> ● Pacientes que no tengan conciencia plena para responder las preguntas ● Pacientes que no dispongan de tiempo o voluntad para responder el cuestionario.