



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de atención en la satisfacción del afiliado en una  
entidad de salud, Callao, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Landa Olortegui, Lybia Patricia ([orcid.org/0009-0001-8229-5003](https://orcid.org/0009-0001-8229-5003))

**ASESORES:**

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino ([orcid.org/0000-0002-4645-4134](https://orcid.org/0000-0002-4645-4134))

Dra. Denegri Velarde, Maria Isabel ([orcid.org/0000-0002-4235-9009](https://orcid.org/0000-0002-4235-9009))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA - PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023", cuyo autor es LANDA OLORTEGUI LYBIA PATRICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 13 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO DNI: 16720055 ORCID: 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 13- 08-2024 09:06:18

Código documento Trilce: TRI - 0859386





ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LANDA OLORTEGUI LYBIA PATRICIA estudiante de la de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 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
LANDA OLORTEGUI LYBIA PATRICIA DNI: 05411348 ORCID: 0009-0001-8229-5003	Firmado electrónicamente por: LLANDALA77 el 16-08-2024 10:13:49

Código documento Trilce: INV - 1717234

### **Dedicatoria**

A mis padres, esposo e hijos, ya que fueron ellos, los que me impulsaron a seguir mejorando y avanzando a nivel profesional.

### **Agradecimiento**

A mi esposo e hijos, por su comprensión y apoyo emocional en mi desarrollo profesional.

A mis asesores: Dr. Johnny Silvino Rojas Mori y Dra. María Isabel Denegri Velarde, por su guía, conocimientos, dedicación y paciencia, para la elaboración del presente estudio de investigación.

## Índice de contenidos

Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA.....	16
III. RESULTADOS .....	21
IV. DISCUSIÓN .....	28
V. CONCLUSIONES .....	35
VI. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Análisis descriptivo de la calidad de atención y dimensiones</i> .....	21
Tabla 2 <i>Análisis descriptivo de la satisfacción del afiliado y dimensiones</i> .....	22
Tabla 3 <i>Tabla cruzada de las variables</i> .....	23
Tabla 4 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general</i> .....	24
Tabla 5 <i>El <math>R^2</math> de la hipótesis general</i> .....	24
Tabla 6 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1</i> .....	25
Tabla 7 <i>El <math>R^2</math> de la hipótesis específica 1</i> .....	25
Tabla 8 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2</i> .....	26
Tabla 9 <i>El <math>R^2</math> de la hipótesis específica 2</i> .....	26
Tabla 10 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3</i> .....	27
Tabla 11 <i>El <math>R^2</math> de la hipótesis específica 3</i> .....	27
Tabla 12 <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</i> .....	63

## Resumen

La investigación se relaciona estrechamente con las ODS 3: Salud y Bienestar y ODS 10: Reducción de las desigualdades. De manera más precisa, contribuye al propósito de asegurar una vida saludable para todos. Mejorar la calidad de atención y aumentar la satisfacción del afiliado en una entidad de salud es crucial para lograr un sistema efectivo y asequible. Este estudio tiene como objetivo determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023. El criterio metodológico que se utilizó fue el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, y un nivel explicativo - causal. Se aplicó la encuesta como técnica, y como instrumento el cuestionario. La muestra estuvo conformada por 120 afiliados en un centro de salud. Se obtuvo como resultados, un valor de Sig. (bilateral) de 0.000, que es altamente significativo, y un valor de Nagelkerke de 0.784, indicando que la variable independiente genera una dependencia y varianza de la variable dependiente en un 78.4%. Se concluyó que la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción del afiliado, empatía, capacidad de respuesta.

## **Abstract**

The research is closely related to SDG 3: Health and Wellbeing and SDG 10: Reduction of inequalities. More precisely, it contributes to the purpose of ensuring a healthy life for all. Improving the quality of care and increasing member satisfaction in a health entity is crucial to achieving an effective and affordable system. This study aims to determine the influence of the quality of care on member satisfaction in a health entity, Callao, 2023. The methodological criterion used was the quantitative approach, with a non-experimental design, and an explanatory - causal level. The survey was applied as a technique, and the questionnaire as an instrument. The sample was made up of 120 members in a health center. The results were a Sig. (bilateral) value of 0.001, which is highly significant, and a Nagelkerke value of 0.784, indicating that the independent variable generates a dependence and variance of the dependent variable of 78.4%. It was concluded that the quality of care significantly influences member satisfaction in a health entity.

**Keywords:** Quality of care, member satisfaction, empathy, responsiveness.

## I. INTRODUCCIÓN

En el panorama actual, la salud se consolida como piedra angular del bienestar social, impulsando la búsqueda de la excelencia en la administración de la atención médica como una meta primordial. Para alcanzar este cometido, resulta imperativo robustecer la atención profesional de los médicos que prestan el servicio. En este contexto, la gestión hospitalaria demanda un enfoque holístico a nivel institucional, centrado en el fortalecimiento de los procesos en cada uno de sus módulos, así como en la elaboración de planes o proyectos de acción que abarquen la totalidad del sistema. Con tal propósito, se torna indispensable realizar un diagnóstico exhaustivo y fidedigno del entorno (Alibrandi et. al., 2023).

A nivel internacional, en Europa el académico Radu et. al., (2021) indicaron que, en la sociedad actual, la salud se ha convertido en la principal necesidad básica de todo individuo, siendo tema central en la reunión de París en relación con la eficacia del apoyo para alcanzar los objetivos del milenio. En dicha reunión, todos los países participantes se comprometieron a erradicar la pobreza extrema, eligiendo priorizar la salud como un pilar fundamental a fin de superar esta situación. A través de este compromiso, se establecieron diferentes tipos de seguros integrales de salud, como el subsidiado (pobres y pobres extremos), el independiente destinado a aquellos que pueden pagarlo, el destinado a microempresas y emprendedores independientes. Lamentablemente, los profesionales de la salud no ofrecen el servicio adecuado. Esto lleva a que numerosos usuarios, incluso de escasos recursos económicos, prefieran atenderse en clínicas privadas, creyendo que recibirán un servicio más personalizado y de mejor calidad (Kerrissey et. al., 2021).

En esta línea, la disparidad en el acceso a servicios de salud entre diferentes grupos sociales en países de América, Henrique y Godinho (2020) señalaron que, en medio de restricciones significativas de recursos, representa un desafío considerable para la capacidad de gestión en los sistemas de salud. En Sudamérica, la calidad se basa en la realización de diagnósticos oportunos y precisos de cada paciente, utilizando los mejores métodos y técnicas disponibles.

Además, Roivainen et. al., (2021) dieron a conocer que, en Finlandia los problemas de atención y satisfacción eran notorios, Por ende, al considerar formas de reducir la creciente carga de los servicios médicos de emergencia, una evaluación de la atención telefónica podría ser una buena opción, sin reducir la satisfacción del paciente.

Asimismo, Aggarwal y Rathee (2019) expresaron que, en el mundo la gestión de la calidad se ha vuelto una necesidad apremiante, más imperativa que nunca, especialmente a la luz de la nueva definición de calidad que destaca la satisfacción del paciente como el resultado fundamental del servicio; desempeñando un papel crucial en este contexto. Mientras que la concepción convencional del aseguramiento de calidad se enfoca en la detección de defectos, la perspectiva actual se dirige hacia la prevención de imperfecciones, el continuo perfeccionamiento de los procesos y la implementación de un sistema orientado a resultados que responda a las necesidades de los pacientes. Como resultado, surge una imperante necesidad de transformar el paradigma en relación con la calidad de la atención sanitaria. Aunque se ha prestado mayor atención a la calidad en el ámbito médico en la actualidad, resulta fundamental que las autoridades asuman un papel proactivo en la promoción de estándares de calidad.

A nivel nacional, el estudio realizado en Huancayo por la académica Gerónimo (2021) nos da a conocer que la calidad de atención se encuentra en un 96% muy buena, 2% buena, 1.3% Regular. Y, por otro lado, la satisfacción se encuentra en un 66% muy satisfecho, 32.9% satisfechos. Asimismo, se determinó que la capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción.

Asimismo, Campos (2023) nos da a conocer que en Bagua Grande el promedio de la calidad del servicio se ubicó en un nivel intermedio, alcanzando un 71%. La satisfacción se situó en un nivel satisfactorio, con un 44.9%. Al comparar la calidad del servicio con la satisfacción, se encontró que el 35.8% considera que la calidad del servicio es intermedia; y la fiabilidad, el 43.2% también la califica como intermedia. Se evidencia, por lo tanto, que la satisfacción recibe un impacto directo por parte de la calidad de atención de la entidad.

Asimismo, Palomino (2019) indicó que, en Tumbes, hay una predominancia de calidad de servicio en un nivel regular, con un nivel porcentual de sesenta y uno, así como una prevalencia de satisfacción en un nivel regular del cincuenta por ciento. Además, en Lima, con relación al tema de estudio Saavedra (2021) manifestó que, la carencia de equipos médicos fundamentales en los servicios de salud compromete severamente la calidad asistencial, generando un entorno inseguro y reducción de la capacidad de abordar problemas en atención primaria. Asimismo, factores socioculturales, administrativos y la inequidad en la provisión de insumos obstaculizan el acceso a servicios esenciales.

La realización de una investigación abordando el tema descrito es de vital importancia en el contexto actual. Este estudio proporcionó información crucial para evaluar y mejorar los servicios en el sector salud. Al indagar sobre la calidad de atención, se pudo identificar áreas de mejora en los procesos médicos y administrativos, garantizando un servicio más eficiente y orientado al bienestar del paciente. Facilitando la implementación de estrategias que fortalezcan y promuevan la confianza en el sector salud.

La investigación se relaciona directamente con el ODS 3: Salud y Bienestar. De manera más precisa, contribuyendo al propósito de asegurar una vida saludable para todos. Es fundamental potenciar la atención médica centrada en el paciente en los centros de salud para lograr un sistema efectivo y asequible, lo que se alinea con el ODS 3. Además, esta investigación también logró contribuir al ODS 10: Reducción de las desigualdades, ya que una atención de calidad puede ayudar a reducir las brechas de salud y bienestar entre diferentes grupos sociales y económicos.

En consecuencia, dada la situación descrita, se estableció como problema general: ¿Cómo influye la calidad de atención en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023?; de donde derivan los siguientes problemas específicos, primero: ¿Cómo influye la empatía en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023?, segundo: ¿Cómo influye los elementos tangibles en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023?, y tercero: ¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023?

La investigación se fundamentó teóricamente en la necesidad de explorar los principios teóricos relacionados con las variables. La revisión de la literatura ayudó a situar el estudio dentro de las teorías contemporáneas sobre la calidad del servicio asistencial. En el ámbito práctico, se justificó por el objetivo de encontrar soluciones concretas a los retos que enfrenta la entidad de salud en cuestión. Los resultados obtenidos ofrecen recomendaciones específicas para mejorar los procesos de atención, implementar cambios en la gestión y optimizar los recursos, contribuyendo así a una mayor eficiencia operativa y a una atención médica de calidad para los afiliados. Metodológicamente, se justificó por su enfoque en mejorar la aplicación de métodos adecuados que permitan realizar estudios que aborden de manera integral la complejidad del tema investigado por otros investigadores.

El objetivo principal de la presente investigación fue: Determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023; de los cuales se derivaron los siguientes objetivos específicos, primero: Determinar la influencia de la empatía en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023, segundo: Determinar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023 y tercero: Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023.

Basándonos en las investigaciones previas relacionados con el tema de estudio, tras una meticulosa revisión se ha considerado a los siguientes estudios: A nivel internacional se consideró el estudio realizado en Ghana por Ampaw et. al. (2020), donde teniendo en cuenta las exigencias de la calidad de los servicios para hacer realidad las aspiraciones socioeconómicas y de desarrollo sostenibles, tanto en los países periféricos como en los centrales, este artículo plasma la mejora de la calidad de los servicios, la satisfacción y el servicio continuo. Donde se consideró el enfoque cuantitativo como criterio metodológico, se analizaron un total de 398 cuestionarios seleccionados de hospitales de Koforidua, Ghana. Los hallazgos del modelo de ecuaciones estructurales mostraron una asociación entre la calidad percibida, la satisfacción de los pacientes y la tangibilidad. Se mostraron una asociación significativa entre los constructos, calidad percibida, seguridad y

empatía. Nuevamente, los índices de ajuste del modelo mostraron de manera colaborativa que el modelo hipotético “se ajusta” abrumadoramente a los datos de la muestra y demostró aún más la solidez predictiva del modelo. Los resultados del análisis demuestran que los pacientes estaban descontentos con la empatía y las medidas de seguridad en los hospitales. Sin embargo, la calidad tangible percibida se identificó como predictores importantes de la satisfacción de los pacientes.

El estudio realizado en Brasil por Ribeiro y De Lourdes (2020), donde se formuló como objetivo proponer un modelo de la calidad de atención (APS) para lograr la satisfacción. Donde el enfoque metodológico seleccionado fue de naturaleza cuantitativa. Se obtuvo como resultados que coordinar la atención es involucrarse en las actividades que fomentan la prestación de una atención individualizada e integral, buscando la continuidad de la atención. Los desafíos son superar la fragmentación de la red, la escasa oferta de vacantes para especialistas, la frágil comunicación entre los servicios, la historia clínica electrónica no integrada, la baja calificación profesional y el desconocimiento del papel de la APS por parte de otros servicios. El fortalecimiento de la APS como puerta de entrada, coordinadora y organizadora de la red requiere esfuerzos de gestores, profesionales y de la sociedad, por lo que esta forma de organizar los sistemas puede traer beneficios en materia de equidad, accesibilidad, efectividad clínica y sanitaria, eficiencia económica y permitir la integración de los cuidados.

Además, el estudio realizado en Italia, Alibrandi et. al., (2023) donde se tuvo como finalidad analizar la experiencia de una muestra de pacientes en el Policlínico Universitario de Messina (Italia) sobre la satisfacción de los pacientes en diferentes departamentos. Donde el enfoque metodológico seleccionado fue de naturaleza cuantitativa. La información recopilada a través de una encuesta específica permitió construir un conjunto de datos con más de 350 observaciones; en cuanto al hospital Policlínico de Messina, se consideró cinco departamentos (Cirugía, Urgencias, Pediatría y Obstetricia, Medicina Interna y Medicamentos Especializados). Obteniendo como resultado, que los determinantes de la satisfacción del paciente son multifactoriales, abarcando tanto aspectos relacionados con las características del servicio de salud como con la valoración subjetiva de la calidad de la atención por parte del usuario. Concluyeron que los factores cruciales para determinar una

mayor satisfacción fueron la disponibilidad de estacionamientos, la limpieza de las estructuras y el juicio sobre los médicos, este último respalda la probabilidad de estar altamente satisfecho cuando se confirman las expectativas sobre las competencias y el profesionalismo de los médicos.

Asimismo, el estudio realizado en las Maldivas por Jaleel et. al., (2021) tuvo como finalidad evaluar las interrelaciones entre la satisfacción del cliente y el valor percibido dentro de los servicios de turismo médico. El criterio metodológico es cuantitativo y transversal. Recopiló datos de 385 participantes en 19 atolones tras la limpieza de datos y utilizando un muestreo aleatorio proporcional estratificado. Se emplearon SPSS 25.00 y AMOS 23.00 para el análisis, confirmando una relación positiva y significativa entre valor percibido del cliente e intención conductual, aunque no se encontró evidencia de que la satisfacción mediara en la relación entre valor percibido e intención de comportamiento. Este estudio es pionero en generalizar hallazgos sobre el comportamiento de búsqueda de atención médica en las Maldivas, ofreciendo información valiosa para formuladores de políticas y profesionales médicos.

Por último, el estudio realizado en Ucrania por Anufriyeva et. al., (2022) donde tuvieron como propósito analizar los aspectos de calidad que los usuarios de atención ambulatoria consideran más importantes. El criterio metodológico fue cuantitativo; datos de una encuesta longitudinal de hogares 'Índice de Salud. Ucrania' en 2016-2019. Los resultados mostraron la importancia de atributos de calidad como "eficacia del tratamiento" y "calificación del personal médico", así como cambios en la percepción de los atributos de calidad. Se concluyó que, es necesario una estrategia nacional de calidad para la atención sanitaria que incorpore aspectos de calidad importantes para que los pacientes disfruten de la atención sanitaria.

Por otro lado, a nivel nacional, se consideró el estudio llevado a cabo en Tumbes por Palomino (2019), en el cual se estableció como objetivo analizar la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el SIS. El criterio metodológico considerado fue el enfoque cuantitativo. Los resultados revelaron el valor de 0.705, evidenciando una significativa, alta y directa asociación entre empatía y satisfacción de usuario en la UDR del SIS. Esta cifra resalta la relevancia de las habilidades

emocionales en los profesionales en relación con los usuarios. Concluyó, la competencia emocional desempeña un rol esencial; y en el ámbito de la salud no solo depende de la eficiencia clínica, sino también de la interacción. Además, abren oportunidades para la capacitación que fortalezcan las habilidades emocionales de los profesionales de la salud, mejorando así la experiencia global del usuario y contribuyendo a la eficacia de los servicios.

A continuación, En el estudio realizado en Trujillo por el académico Huanes (2022), se planteó como objetivo analizar la calidad y la satisfacción del usuario. El enfoque metodológico adoptado fue cuantitativo, y se utilizó un cuestionario como herramienta de recolección de datos a 381 usuarios de un policlínico. En cuanto a los hallazgos, se evidencia una relación significativa positiva moderada. Concluyendo que la calidad de atención impacta en la satisfacción en el policlínico; la constante evaluación del servicio se consideró crucial al abordar áreas como la provisión de información, el respeto al horario programado y la atención a citas; el estudio señala la supervisión de estos servicios por entidades internas y externas.

Posteriormente, se revisó el estudio de Barrios et. al., (2020) cuyo objetivo fue analizar la satisfacción con el personal y la percepción de eficiencia y confianza. El enfoque metodológico adoptado fue cuantitativo, utilizando cuestionarios aplicados a 250 usuarios de hospitales. La implementación del método de trayectoria de mínimos cuadrados parciales tuvo un impacto significativo en la evaluación de la eficiencia en distintos ámbitos, como el personal de salud, el personal no relacionado con la salud, así como en las instalaciones y equipamientos. Asimismo, la escala HEALTQUAL demostró una validez suficiente, consolidándose como una herramienta idónea para evaluar la satisfacción de los pacientes en hospitales de asociación público-privada.

Asimismo, el estudio de Barrios et. al., (2021) donde se formuló la calidad de los servicios de salud en dos hospitales APP en Perú. Donde se optó por el enfoque cuantitativo como criterio metodológico. Llevando a cabo una investigación observacional descriptiva transversal prospectiva. Se encuestó a un total de 250 usuarios en los hospitales del PPP, ubicados en Lima y Callao, mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. De los 31 atributos evaluados por los pacientes, se encontró que el 81% (27 atributos) eran clasificados como unidimensionales, el

10% (3 atributos) fueron considerados obligatorios y el 3% (1 atributo) fue catalogado como inverso. Concluyen que, los hallazgos indican que contar con la mayoría de las características analizadas resultó fundamental para mantener el nivel de satisfacción de los usuarios, mientras que la carencia de estas características condujo a la insatisfacción entre los usuarios.

En la consideración final, se incorporó el estudio realizado por Chaupin (2023) en Leoncio Prado, donde se formuló como objetivo analizar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del SIS. Esta investigación, de naturaleza aplicada y con un enfoque cuantitativo, correlacional, arrojó resultados significativos que contribuyen a la comprensión de las variables. Los resultados obtenidos dan a conocer una correlación entre las variables. Concluyó que es necesario implementar estrategias y acciones que mejoren la calidad de los servicios para elevar la satisfacción de los beneficiarios del SIS; y se refuerza la necesidad de enfocarse en la calidad como un factor esencial.

Estos trabajos de investigación ponen de manifiesto el rol fundamental que juega la calidad de la atención en la salud de los pacientes, proporcionando valiosa información que mejoren la experiencia y el bienestar de los beneficiarios.

En consecuencia, se tomó en cuenta la base teórica del tema de estudio, en cuanto al marco de las corrientes filosóficas, se consideró al humanismo, que se centra en la valoración y dignidad del ser humano. En el campo de la salud, esto se refiere a la personalización de la atención médica, teniendo en cuenta las preferencias y necesidades específicas de cada paciente para mejorar la calidad de la atención. El humanismo, además de resaltar la importancia de la educación y la razón, también enfatiza la necesidad del respeto por la diversidad cultural. Los humanistas creen en el desarrollo integral de la persona, promoviendo la libertad, la ética y la búsqueda del conocimiento con el fin de alcanzar su máximo potencial. El humanismo aboga por un enfoque centrado en la persona, reconociendo la singularidad de cada individuo. Esta corriente aboga por la convivencia pacífica entre los individuos, fomentando la comprensión mutua y la cooperación para construir una sociedad más justa (Guzzi et. al., 2020).

También, se consideró la corriente filosófica del positivismo, que defiende el enfoque que se apoya en la observación de hechos concretos y la aplicación rigurosa del método científico. Basándonos en el tema de estudio, el positivismo tiende a destacar la importancia de resultados tangibles y verificables. Aplicado a la atención médica, esto podría implicar la evaluación de resultados clínicos, tiempos de espera, tasas de éxito de tratamientos, entre otros, como indicadores de calidad de atención. La metodología positivista se presta para la evaluación sistemática de procesos y protocolos. En el contexto de la atención médica, esto podría incluir la revisión y mejora constante de los procesos de atención para garantizar optimización de servicios. (Guamán et. al., 2020).

En función de las teorías relacionadas con la variable “calidad de atención”, se consideró a la teoría de la satisfacción del cliente; la teoría sostiene que la percepción de la calidad de atención incide directamente en la satisfacción, afectando así la lealtad y la probabilidad de repetición de la compra. La satisfacción recibe incidencia directa por la empatía, los aspectos tangibles y la capacidad de respuesta (Bakti et al., 2020). La teoría dedicada a analizar los factores que influyen en la satisfacción con los productos o servicios de una empresa destaca la importancia de estos elementos. El éxito de una organización radica en la satisfacción del cliente. Esto se debe a que los clientes satisfechos tienden a recomendar la empresa y cultivar relaciones continuas con la marca (Oh et al., 2022).

Asimismo, el Modelo de Servucción, es una teoría que aborda la complejidad de los servicios al considerar tanto elementos tangibles como intangibles. La propuesta destaca la interacción entre proveedores y clientes como esencial para comprender la experiencia del servicio. Propone una dualidad en la producción y consumo de servicios, representada en un contínuum que va desde servicios altamente tangibles hasta aquellos predominantemente intangibles. Este enfoque permite analizar cómo la participación del cliente influye en la creación y entrega del servicio. El modelo ayuda a visualizar cómo los clientes cocrean valor al interactuar con los proveedores de servicios, ofreciendo una perspectiva integral para mejorar la calidad de los servicios (Prodan y Dabija, 2023).

Además, tenemos el Modelo de Excelencia en la Gestión de la EFQM, es un marco integral diseñado para fomentar la excelencia en las organizaciones. Este modelo se estructura en torno a nueve criterios esenciales, los cuales se dividen en dos categorías: los criterios de Resultados y los criterios de Agentes Facilitadores, según lo propuesto por Criado et. al., (2019). Los criterios de Resultados se enfocan en evaluar el rendimiento general de la organización, mientras que los criterios de Agentes Facilitadores se centran en los elementos que impulsan dicho rendimiento. La EFQM promueve la mejora continua y el aprendizaje organizacional, abarcando áreas cruciales como liderazgo, gestión de personas, alianzas y procesos, así como los resultados en términos de clientes, personal, sociedad y desempeño clave. Este modelo ha adquirido reconocimiento internacional como un estándar para evaluar y mejorar la gestión y la calidad en diversas organizaciones y sectores (Taraza et. al., 2024).

Con respecto a la Teoría de la Atención Plena, se trata de un enfoque psicológico y filosófico que pone su atención en la conciencia y la plena atención al momento presente, sin emitir juicios. Originada en prácticas meditativas budistas, ha ganado reconocimiento en ámbitos psicológicos y de bienestar, como señalan (Prakash et. al., 2021). La teoría sostiene que, al desarrollar una atención consciente, las personas pueden elevar su conciencia emocional, y mejorar su bienestar. La práctica implica dirigir la atención hacia la respiración, sensaciones corporales y pensamientos actuales, fomentando una actitud de aceptación y apertura. Estas aplicaciones buscan promover una mayor resiliencia emocional. La teoría de la atención plena ha demostrado beneficios significativos en la mejora del bienestar psicológico y la calidad de vida. (Simione et. al., 2021).

En igual forma, la teoría del Modelo SERVQUAL, que destaca cinco dimensiones de calidad de servicio, incluyendo la empatía y la capacidad de respuesta. Aunque este modelo no incluye específicamente "elementos tangibles", estos pueden integrarse sustancialmente para evaluar la calidad de atención (Jonkisz et al., 2021).

Por otro lado, a base de los conceptos relacionados con la variable "la calidad de atención", se describe como el nivel en que una organización cumple con las expectativas de los clientes por los servicios proporcionados. Se hace

referencia a la evaluación de hasta qué punto una entidad satisface las necesidades de sus clientes por el servicio. Esto es crucial en el ámbito empresarial y de atención al cliente. Esta evaluación abarca no solo la eficiencia y efectividad de los procesos, sino también la habilidad de la organización para comprender y atender tanto las necesidades emocionales como prácticas de sus clientes (Afthanorhan et. al., 2019).

Sobre la base de las dimensiones relacionadas con las variables, se consideró primero la dimensión empatía, que es una dimensión esencial de la calidad de atención, que se refiere a la capacidad de los empleados de la organización para comprender las emociones y perspectivas de los clientes. Implica ponerse en el lugar del cliente, mostrando una atención genuina hacia sus preocupaciones y experiencias. La empatía no solo se limita a la resolución de problemas, sino que también abarca la conexión emocional que se establece durante la interacción (Idayati et. al., 2020).

Además, la empatía contribuye a la fidelización del cliente al generar una experiencia positiva que va más allá de la funcionalidad del servicio. Un trato empático puede transformar una interacción rutinaria en una experiencia memorable, que a su vez puede influir una idea general de los servicios ofrecidos. La capacitación del personal en habilidades de empatía y comunicación efectiva es fundamental para garantizar que estas prácticas se mantengan consistentes y efectivas, fortaleciendo así la conexión entre una organización y sus clientes. (Idayati et. al., 2020).

Segundo, la dimensión de elementos tangibles; que se relacionan con los aspectos físicos y visibles de la prestación de servicios. Incluyen el estado de los ambientes, del personal, la calidad de los equipos empleados y otros aspectos concretos que impactan la percepción del cliente. Estos elementos contribuyen significativamente a la formación de la primera impresión (Idayati et. al., 2020).

Además de influir en la primera impresión, la dimensión de los elementos tangibles es crucial para la satisfacción continua del cliente. La apariencia y el estado de las instalaciones, junto con la calidad de los equipos y la presentación del personal, impactan directamente sobre la percepción de la calidad del servicio

proporcionado. Un entorno bien mantenido y moderno no solo refleja profesionalismo, sino que también mejora la comodidad y accesibilidad, contribuyendo a una experiencia más satisfactoria. La inversión en la actualización y mantenimiento de estos elementos asegura un servicio eficiente y refuerza la confianza del cliente en la organización, destacando el compromiso con la excelencia (Idayati et. al., 2020).

Tercero, la dimensión capacidad de respuesta; se centra en la prontitud en la respuesta a consultas hasta la eficiencia en la solución de problemas. La capacidad de respuesta no solo implica tiempos de espera reducidos, sino también la flexibilidad para adaptarse a situaciones inesperadas y cambios en las necesidades del cliente (Bungatang y Reynel, 2021).

La comprensión y mejora de estas dimensiones son esenciales para las organizaciones que buscan mejorar su calidad de atención. Un enfoque integral de estas dimensiones fortalece la reputación de la entidad y genera lealtad a largo plazo. La calidad de atención es un campo dinámico que requiere una atención cuidadosa a diversas dimensiones a fin de lograr la excelencia. Las dimensiones se presentan como pilares fundamentales, influyendo en la satisfacción del cliente. La aplicación de teorías consolidadas, como el modelo SERVQUAL, proporciona un marco sólido al brindar los servicios.

Respecto a las teorías relacionadas con la variable “satisfacción del afiliado”, se consideró a la teoría de la confianza en servicios; que destaca lo esencial de la confianza en la satisfacción. En relación de la satisfacción del afiliado, la confianza desempeña un papel crucial, especialmente en la dimensión de seguridad. La confianza en la seguridad y validez de los servicios contribuye directamente a la satisfacción del afiliado. Comprender y abordar las dimensiones de seguridad, validez y atención administrativa es esencial para optimizar la satisfacción del afiliado. La creación de un entorno seguro y confiable, junto con una atención administrativa eficiente, fortalece la relación entre los afiliados y el programa, promoviendo la lealtad y la retención a largo plazo (Isaeva et. al., 2020).

La satisfacción del afiliado en servicios de afiliación es un punto crucial que afecta directamente la efectividad y sostenibilidad del programa. Las dimensiones

de seguridad, validez y atención administrativa emergen como factores clave que influyen en la percepción del afiliado. La aplicación de teorías, como la teoría de la confianza en servicios y el modelo SERVQUAL, proporciona un marco robusto para evaluar y mejorar la satisfacción del afiliado. Abordar estas dimensiones de manera integral no solo promueve la retención de afiliados, sino que también contribuye al éxito general del programa de afiliación (Isaeva et. al., 2020).

La Teoría de Expectativas-Confirmación es un marco teórico que explora la satisfacción del consumidor y su comportamiento a través de la comparación entre las expectativas previas y las experiencias reales. Esta teoría sugiere que la satisfacción del cliente está vinculada a la confirmación o contradicción de sus expectativas iniciales. Según la teoría, los consumidores forman expectativas antes de realizar una compra o utilizar un servicio. Después de la experiencia, comparan esas expectativas con su percepción real del producto o servicio. Si la experiencia confirma sus expectativas, se produce la confirmación positiva y generalmente resulta en una mayor fidelidad del usuario. En caso de discrepancias negativas, la insatisfacción puede surgir (Nkwei et. al., 2023).

La Teoría de Expectativas-Confirmación no solo se aplica a la satisfacción del cliente, sino también a fenómenos sociales y psicológicos. Se ha utilizado en diversos campos, desde la investigación de la satisfacción del consumidor hasta el análisis de interacciones interpersonales. La comprensión de este proceso permite a las empresas ajustar sus estrategias para alinear las expectativas con la realidad y mejorar la satisfacción del cliente (Park et. al., 2021).

Con base en el concepto de la satisfacción del afiliado, hace referencia a la evaluación subjetiva que los afiliados hacen sobre la calidad de los servicios recibidos. La presente revisión se centra en tres dimensiones fundamentales de la satisfacción del afiliado: seguridad, validez y atención administrativa. Es el grado en que las personas que forman parte de un programa de afiliación están contentas con los servicios proporcionados. Esta medida no solo incluye la percepción de la utilidad de los servicios, sino también la confianza en la seguridad y la validez de los mismos, así como la satisfacción con la atención administrativa recibida (Hanaysha y Tahir, 2016).

En las dimensiones asociadas con esta variable se contempló, la dimensión seguridad; en el contexto de la satisfacción del afiliado se refiere a la confianza y la sensación de protección que los afiliados tienen respecto a los servicios ofrecidos. Esto implica no solo la seguridad de la información personal, como datos de pago, sino también la seguridad en la ejecución de los servicios prometidos. Contribuye significativamente a la satisfacción general del afiliado (Rodríguez, 2020).

La dimensión de seguridad también incluye la implementación de protocolos de prevención y respuesta ante incidentes que puedan afectar la integridad de los servicios ofrecidos. Un aspecto crucial es la comunicación clara y efectiva sobre las medidas de seguridad que se aplican, lo cual ayuda a tranquilizar a los afiliados y a reforzar su confianza en el programa. Además, la realización de evaluaciones periódicas de riesgos y la actualización de las estrategias de protección son fundamentales para adaptarse a nuevas amenazas y vulnerabilidades. La formación del personal en prácticas de seguridad y la promoción de una cultura de protección dentro de la organización también juegan un papel esencial en la percepción de seguridad de los afiliados. Estos enfoques no solo aseguran la protección de la información, sino que también fortalecen la confianza en la habilidad de la organización para manejar y mitigar riesgos de manera efectiva (Rodríguez, 2020)

Asimismo, a la dimensión validez, que se relaciona con la credibilidad y la autenticidad de los servicios ofrecidos en el programa de afiliación. Los afiliados buscan servicios que cumplan con las promesas hechas durante la fase de adhesión al programa. La percepción de la validez influye en la confianza del afiliado y, por ende, en su nivel de satisfacción. Los afiliados desean sentir que están recibiendo beneficios reales y genuinos (Ramos et. al.,2020).

Asimismo, la dimensión de validez se enfoca en la credibilidad y autenticidad de los servicios ofrecidos en un programa de afiliación. Esta dimensión es crucial, ya que los afiliados buscan servicios que realmente cumplan con las promesas hechas durante la adhesión al programa. La percepción de validez afecta directamente la confianza del afiliado y su nivel de satisfacción, ya que desean sentirse seguros de que están obteniendo beneficios genuinos y tangibles. Además, la validez no solo involucra el cumplimiento de las promesas, sino también la

transparencia en la comunicación y la consistencia en proporcionar servicios. La percepción de que los servicios ofrecidos son reales y efectivos refuerza la lealtad del afiliado y mejora su experiencia general con el programa (Ramos et al., 2020).

La dimensión atención administrativa, donde se explica que la atención administrativa se centra en la fluidez y eficacia de la comunicación entre los afiliados y el personal administrativo del programa, incluye la eficacia en la resolución de problemas, la claridad en la comunicación y la amabilidad en el trato. La atención administrativa adecuada contribuye de manera significativa a la experiencia del afiliado y, por ende, a su nivel de satisfacción (Ramos et. al.,2020).

La dimensión de atención administrativa también involucra la eficiencia en la gestión de documentación y procesos internos, que puede impactar significativamente en la experiencia del afiliado. La capacidad de manejar de manera efectiva y rápida las solicitudes administrativas, como cambios en la afiliación o actualizaciones de datos, refleja un compromiso con la eficiencia operativa. Además, la implementación de sistemas de gestión tecnológica, como plataformas de atención en línea, puede facilitar una comunicación más fluida y accesible, reduciendo tiempos de espera y mejorando la satisfacción del afiliado. La formación continua del personal administrativo en habilidades de servicio al cliente y la utilización de herramientas tecnológicas avanzadas son esenciales para mantener altos niveles de eficiencia y calidad en la atención (Ramos et. al., 2020).

Después de analizar los antecedentes y las teorías pertinentes al tema de investigación, se estableció la siguiente hipótesis general:: La calidad de atención influye en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023, como hipótesis específicas, primero: La empatía influye en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023, segundo: Los elementos tangibles influyen en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023; y tercero: La capacidad de respuesta influye en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023.

## II. METODOLOGÍA

Se exponen los procedimientos metodológicos considerados en el estudio. El tipo de estudio fue de índole aplicada, la cual se enfoca en resolver problemas prácticos mediante la aplicación de conocimientos teóricos y científicos. Se distingue por su relevancia y utilidad directa para la sociedad o el ámbito en el que se desarrolla. A diferencia de la investigación pura, que busca ampliar el conocimiento sin una aplicación inmediata, la investigación aplicada tiene un enfoque más práctico y busca generar soluciones tangibles y aplicables en la vida real. Es un proceso sistemático que implica la identificación de problemas, la recolección y análisis de datos, que puedan ser implementadas para mejorar o resolver situaciones concretas (OECD, 2018).

En base a este tipo de investigación, el objetivo es profundizar no solo en la comprensión de las teorías existentes, sino también en avanzar de manera sistemática en el conocimiento científico dentro de un contexto particular. Su propósito central es la generación y evolución de teorías, lo que supone una contribución importante al conjunto general de conocimientos (Carrasco, 2019).

El enfoque fue cuantitativo, este enfoque se dedica a la obtención y evaluación de datos numéricos se emplean para entender fenómenos, identificar patrones o determinar relaciones dentro de un contexto. Busca medir variables con exactitud y generalizar los resultados; para ello, se recopilan datos cuantificables que se analizan posteriormente mediante técnicas estadísticas. Este enfoque es crucial en disciplinas donde se requiere una evaluación objetiva y cuantitativa de los fenómenos observados (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño adoptado fue no experimental utilizando métodos como el análisis de casos y las encuestas. Su objetivo fundamental es explorar la realidad en su entorno natural y generar información descriptiva, correlacional y explicativa sobre los fenómenos investigados. Este diseño permite a los investigadores observar y analizar las variables en su entorno natural sin manipularlas, proporcionando una visión más auténtica y detallada de los eventos. Además, la combinación de diferentes técnicas de recolección de datos enriquece el análisis, permitiendo triangulación y validación de los hallazgos (Bonet et. al., 2023). Asimismo, se refleja la voluntad del investigador de mantener la integridad del fenómeno bajo estudio

sin alterar intencionalmente. Por otro lado, la naturaleza transversal del estudio implica que las mediciones se llevarán en ese instante específico (Bonet et. al., 2023).

El nivel de estudio fue el explicativo - causal, con el propósito fundamental de desvelar la dependencia, y explorando la posibilidad de que una de ellas influya en la otra (Hernández y Mendoza, 2018). Se pretende discernir la conexión e influencia en estos dos elementos.

La metodología que se adoptó fue desde la perspectiva hipotético-deductiva, en la cual la hipótesis será evaluada mediante los resultados obtenidos. Este enfoque se caracteriza por su naturaleza deductiva, lo que implica analizar datos teóricos desde una visión general hacia aspectos más particulares (Hernández y Mendoza, 2018)

Por otro lado, en base a las variables de estudio; la definición conceptual de calidad de atención, se alude a la evaluación de hasta qué punto una organización cumple con las necesidades y expectativas de sus clientes a través de la oferta de servicios (Afthanorhan et. al., 2019). Desde un enfoque operacional, la variable calidad de atención, estuvo conformada por tres dimensiones que fueron la empatía, los elementos tangibles y la capacidad de respuesta; las mismas que se encuentran en anexos en la matriz de operacionalización de variables, con 9 indicadores.

Asimismo, la definición conceptual de satisfacción del afiliado; es el grado en que los individuos que forman parte de un programa de afiliación están contentos con los servicios proporcionados (Hanaysha y Tahir, 2016). Desde un enfoque operacional, la variable Satisfacción del afiliado, estuvo conformada por tres dimensiones, que serán la seguridad, la validez y la atención administrativa, contando con 5 indicadores.

En consecuencia, la población, según Bonet et. al., (2017) viene a ser el grupo de individuos que conforman una comunidad, caracterizados por ciertas cualidades o afiliaciones. En relación a la investigación, la población se conformó por los afiliados en una entidad de salud. Para delimitar apropiadamente la población y muestra se estableció los siguientes criterios de inclusión, considerando

a los afiliados al régimen subsidiado en una entidad de salud. Y como criterios de exclusión; a las personas afiliadas en una entidad particular; asimismo aquellos afiliados que son menores de 18 años de edad; y los afiliados al régimen semi – contributivo, resultando la población en 6,979 afiliados.

En cuanto a la muestra, que es una parte cuidadosamente seleccionada de la población con características comunes (Hernández y Mendoza, 2018) se contó con una muestra específica de afiliados en una entidad de salud. La elección de esta muestra tuvo como objetivo reflejar con precisión las características presentes en la población de interés, asegurando la representatividad de los individuos. Este proceso de selección garantiza la validez y relevancia de los resultados para la población.

En cuanto al muestreo, se presenta como un proceso fundamental que facilita la selección de la muestra, permitiéndonos enfocarnos en los parámetros cuyos valores reflejan las características esenciales de los eventos analizados (Bonet et. al., 2023). Como resultado, se aplicó un muestreo no probabilístico intencional, seleccionando a 120 afiliados de un centro de salud. De acuerdo con Meng et. al., (2021), este enfoque permite al investigador seleccionar de manera consciente un segmento de la población, garantizando que sea representativo o que posea características relevantes para el estudio.

Se empleó la encuesta como técnica para recoger datos de la población mediante interrogantes estructuradas administradas de manera uniforme, facilitando así su análisis estadístico. Las encuestas pueden llevarse a cabo en persona, o a través de plataformas en línea. Es fundamental que el diseño de las encuestas incluya preguntas claras y precisas, y que se garantice la confidencialidad de los participantes (Hernández y Mendoza, 2018).

Además, el instrumento específico elegido fue el cuestionario, caracterizado por su naturaleza reactiva y su formato predominantemente cerrado. Este cuestionario desempeñó la función principal de recopilar datos relevantes de la unidad en estudio. La estructura cerrada del cuestionario proporciona opciones de respuesta predeterminadas, lo que facilita la categorización y el análisis sistemático de los datos recopilados (Hernández y Mendoza, 2018).

El procedimiento de investigación se elaboró para ser accesible y conveniente para los participantes, utilizando un cuestionario físico de cuarenta preguntas con una escala de Likert, organizado de acuerdo con las dimensiones del estudio. Una vez aplicado el cuestionario, los datos fueron ingresados en Excel, para luego, fueron exportados al sofisticado programa de SPSS V 27 para su análisis.

En la fase inicial se utilizó una muestra piloto de 20 participantes y los datos recopilados se recogieron y evaluaron utilizando el Alfa de Cronbach. Matas (2018) describió la escala Likert como una herramienta psicométrica ampliamente utilizada para medir actitudes y opiniones en una variedad de contextos, frecuentemente empleado en distintas disciplinas para medir actitudes y percepciones, donde los encuestados muestra el nivel de conformidad o discrepancia con respecto a una serie de enunciados específicos analizando adicionales para investigar posibles relaciones causales entre las variables, proporcionando así una comprensión más detallada de su interacción y el efecto que tienen en los resultados del estudio. De acuerdo con Ríos y Peña (2020), la estadística inferencial consiste en analizar e interpretar los resultados obtenidos de una muestra para generalizarlos a la población completa mediante estimaciones precisas.

Se utilizó el análisis estadístico descriptivo, que se focalizó en examinar frecuencias y porcentajes relacionados con las variables. Como indican Ríos y Peña (2020), este método facilita la respuesta a las preguntas formuladas al organizar y presentar los datos mediante gráficos, lo que ayuda a destacar las características más significativas del conjunto de información.

Además, se empleó el análisis estadístico inferencial para verificar las hipótesis planteadas, seleccionando pruebas paramétricas o no paramétricas según la pertinencia de las métricas, y aplicando regresión logística ordinal. Se realizaron análisis adicionales para explorar posibles relaciones causales entre las variables, lo que permitió una comprensión más profunda de su interacción. Según Ríos y Peña (2020), la estadística inferencial implica examinar los datos obtenidos, con el objetivo de generalizarlos.

A lo largo del estudio, se consideró el criterio ético en base a la resolución N° 0470-2022/UCV. Se aseguró estrictamente la confidencialidad, manteniendo el anonimato de los participantes que proporcionaron información. Durante todas las etapas de la investigación, se observaron rigurosamente los principios, como la beneficencia se manifestó para los colaboradores del estudio, minimizando los posibles riesgos y maximizando los beneficios. La justicia implicó asegurar que todos los participantes tuvieran igual acceso a los recursos para tomar decisiones informadas sobre su participación.

Además, se procuró que ninguna persona o grupo fuera excluido o privilegiado de manera injusta, basándose en criterios transparentes y equitativos para la selección de los sujetos. Se implementaron mecanismos para identificar y corregir posibles sesgos durante el proceso de investigación, asegurando que los resultados reflejaran de manera precisa y justa la diversidad de la población estudiada. Este enfoque también incluyó la revisión y supervisión ética constante para mantener altos estándares de justicia y equidad a lo largo de todo el estudio.

La equidad se aseguró proporcionando iguales oportunidades de participación y protección a todos los sujetos del estudio, sin importar su origen o condición. Además, se promovió la transparencia en el proceso de la investigación, se implementaron procedimientos claros para comunicar los resultados y ofrecer retroalimentación. Se supervisó cuidadosamente para garantizar la validez y confiabilidad del estudio, también, se animó a los sujetos a participar activamente, brindándoles la oportunidad de expresar cualquier preocupación y garantizando que sus puntos de vista se tengan en cuenta en el estudio.

### III.RESULTADOS

#### 3.1 Resultados del Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Análisis descriptivo de la calidad de atención y dimensiones*

Niveles	Calidad de atención		Empatía		Elementos tangibles		Capacidad de respuesta	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	5	4,2	26	21,7	3	2,5	12	10
Regular	77	64,2	71	59,2	67	55,8	88	73,3
Buena	38	31,6	23	19,1	50	41,7	20	16,7
Total	120	100	120	100	120	100	120	100

**Nota.** Datos registrados en el SPSS 27.

De la tabla 1, del 100% (120) de las personas encuestadas el 64,2% (77) perciben la calidad de atención en una entidad de salud Callao como regular; un 31,6% (38) la percibe como buena y el 4.2% (5) como mala. Y la percepción sobre la empatía es predominantemente regular, con un 59,2% (71) de los encuestados ubicándola en ese nivel; el 21.7% (26) lo percibe como mala y el 19,1% (23) como buena. Por otro lado, la mayoría de las personas encuestadas en un 55,8% (67) perciben a los elementos tangibles en una entidad de salud Callao como regulares, un 41,7% (50) como buena, y solo un 2,5% (3) como mala. En cuanto a la percepción sobre la capacidad de respuesta en una entidad de salud Callao, el 73,3% (88) de los encuestados lo considera como regular, un 16,7 (20) lo percibe como buena y un 10% (12) como mala.

En general, los encuestados perciben la calidad de atención y las dimensiones evaluadas en niveles regulares. La dimensión de elementos tangibles destaca con una proporción significativa de encuestados que la perciben como buena, lo que indica una percepción positiva en este aspecto. Sin embargo, las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta muestran áreas potenciales de mejora, ya que una proporción notable de encuestados las percibe como regular. La percepción de la variable es mayormente regular, con un pequeño porcentaje en el nivel de mala y una proporción considerable en el nivel de buena, lo que sugiere la necesidad de mejorar ciertos aspectos de la atención en la organización.

**Tabla 2***Análisis descriptivo de la satisfacción del afiliado y dimensiones*

Niveles	Satisfacción del afiliado		Seguridad		Validez		Atención administrativa	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	2	1,7	1	0,8	4	3,3	19	15,8
Medio	76	63,3	77	64,2	72	60	76	63,4
Alto	42	35	42	35	44	36,7	25	20,8
Total	120	100	120	100	120	100	120	100

**Nota.** Datos registrados en el SPSS 27.

De la tabla 2, se visualiza que las personas encuestadas manifiestan en un 63,3% (76) que su satisfacción como afiliado en una entidad de salud Callao está en un nivel medio y el 35% (42) lo consideran como alto. Y la percepción sobre la seguridad es predominantemente medio, con un 64,2% (77) de los encuestados ubicándola en ese nivel; el 35% (42) lo consideran alto y el 0,8% (1) como bajo. En cuanto a la percepción sobre la validez también se ubica en un nivel medio con un 60% (72); el 36,7% (44) lo percibe como alto y el 3,3% (4) como bajo. La percepción sobre la atención administrativa es mayormente medio, con un 63,4% (76) de los encuestados; el 20,8% (25) lo considera alto y el 15,8% (19) lo percibe como bajo.

Se descifra que los afiliados encuestados reportan una satisfacción y evaluaciones de las dimensiones en niveles promedio. La dimensión de Validez resalta debido a una proporción considerable de encuestados que la considera destacada, que la perciben en un nivel alto, lo que indica una percepción positiva en este aspecto. Sin embargo, la dimensión de Atención Administrativa muestra áreas potenciales de mejora, ya que una proporción notable de encuestados la percibe en un nivel bajo. La percepción general de la satisfacción del afiliado es mayormente media, con una proporción considerable en el nivel alto, lo que sugiere la necesidad de intervenciones para mejorar ciertos aspectos de la satisfacción del afiliado en la organización.

**Tabla 3***Tabla cruzada de las variables*

		Satisfacción del afiliado						Total
		Bajo		Medio		Alto		
		f	%	f	%	f	%	
Calidad de atención	Mala	2	40	3	60	0	0	5
	Regular	0	0	65	84,4	12	15,6	77
	Buena	0	0	8	21,1	30	78,9	38
Total		2	1,7	76	63,3	42	35	120

**Nota.** Datos registrados en el SPSS 27.

De la tabla 3 podemos apreciar que un 60% (3) de los afiliados que recibieron una calidad de atención mala se encuentran en el nivel de satisfacción medio. Un 40% de los afiliados que recibieron una atención mala se encuentran en el nivel de satisfacción bajo.

El 84.4% (65) de los afiliados que calificaron la atención como regular se encuentran en el nivel de satisfacción medio. Un 15.6% (12) de los afiliados que calificaron la atención como regular tienen una satisfacción alta.

La mayoría 78.9% (30) de los afiliados que calificaron la atención como buena tienen una satisfacción alta. Un 21.1% (8) de los afiliados que calificaron la atención como buena tienen una satisfacción media. No hay afiliados que hayan reportado una satisfacción baja con una calidad de atención buena.

Se reporta que una buena calidad de atención también genera una alta satisfacción. Por otro lado, la calidad de atención regular, aunque no genera insatisfacción baja, no logra una alta satisfacción significativa en comparación con la buena calidad de atención. La mala atención está asociada principalmente con una satisfacción media o baja.

## 3.2 Resultados del Análisis Inferencial

### 3.2.1 Prueba de hipótesis

La evaluación de las hipótesis se realizó con un enfoque estadístico riguroso, empleando dos métodos reconocidos: la regla de decisión de las pruebas de hipótesis y la regresión logística ordinal.

#### 3.2.1.1 Hipótesis general

Ho. La calidad de atención no influye en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023.

Ha. La calidad de atención influye en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023.

**Tabla 4**

*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	183,426			
Final	174,352	183,426	27	,000

**Nota.** Datos registrados en el SPSS 27.

En la tabla 4, se observó un valor de "sig" de 0.000, este valor de significancia extremadamente bajo refuerza la conclusión de que la calidad de la atención brindada en la entidad de salud de Callao durante el año 2023 tiene un impacto tangible en la satisfacción de los afiliados. La evidencia sugiere que la calidad de atención se traduce directamente en una mayor satisfacción por parte de los usuarios, proporcionando un fundamento sólido para cualquier estrategia de mejora continua enfocada en optimizar la experiencia del paciente.

**Tabla 5**

*El R<sup>2</sup> de la hipótesis general*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,783
Nagelkerke	,784

**Nota.** Datos registrados en el SPSS 27.

En cuanto al objetivo general, el resultado muestra un valor de Nagelkerke de 0.784, concluyendo que la variable calidad de atención influye en la satisfacción del afiliado en un 78.4%; se aceptó la Ha. Por lo tanto, una mejor calidad de atención influye en una mayor satisfacción.

### 3.2.1.2 Hipótesis específica 1

Ho. La empatía no influye en la satisfacción del afiliado

H1. La empatía influye en la satisfacción del afiliado

**Tabla 6**

*Informe de ajuste de modelo de la H1*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	156,440			
Final	171,150	156,440	20	,001

**Nota.** Datos registrados en el SPSS 27.

En la tabla 6, se observó un valor de "sig" de 0.001, lo que proporciona un respaldo estadístico significativo para la influencia. Este valor de significancia extremadamente bajo refuerza la conclusión de que la empatía brindada en la entidad de salud de Callao durante el año 2023 tiene un impacto tangible en la satisfacción de los afiliados. La evidencia sugiere que la empatía se traduce directamente en una mayor satisfacción por parte de los usuarios, proporcionando un fundamento sólido para cualquier estrategia de mejora continua enfocada en optimizar la experiencia del paciente y los resultados en la gestión de servicios de salud.

**Tabla 7**

*El R<sup>2</sup> de la H1*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,728
Nagelkerke	,731

**Nota.** Datos registrados en el SPSS 27.

En atención al objetivo específico 1, el valor de Nagelkerke de 0.731, indica que la empatía influye en un 73.1% en la satisfacción del afiliado; en consecuencia, se acepta la H1. Los resultados obtenidos revelan una clara conexión entre la empatía y la satisfacción del afiliado. Un mayor nivel de empatía se traduce en una mayor satisfacción, lo que sugiere que promover la empatía es una estrategia efectiva para aumentar la satisfacción.

### 3.2.2.3 Hipótesis específica 2

Ho. Los elementos tangibles no influyen en la satisfacción del afiliado

H2. Los elementos tangibles influyen en la satisfacción del afiliado

**Tabla 8**

*Informe de ajuste de modelo de la H2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	142,357			
Final	81,248	142,357	21	.001

**Nota.** Datos registrados en el SPSS 27.

En la tabla 8, se observó un valor de "sig" de 0.001, lo que proporciona un respaldo estadístico significativo para la influencia. Este valor de significancia extremadamente bajo refuerza la conclusión de que los elementos tangibles de la entidad de salud de Callao durante el año 2023 tienen un impacto en la satisfacción de los afiliados. La evidencia sugiere que los elementos tangibles se traducen directamente en una mayor satisfacción por parte de los usuarios, proporcionando un fundamento sólido para cualquier estrategia de mejora continua enfocada en optimizar la experiencia del paciente y los resultados en la gestión de servicios de salud.

**Tabla 9**

*El R<sup>2</sup> de la H2*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,695
Nagelkerke	,697

**Nota.** Datos registrados en el SPSS 27.

En cuanto al objetivo específico 2, el valor de Nagelkerke de 0.697, indica que los elementos tangibles influyen en un 69.7% en la satisfacción del afiliado; en consecuencia, se acepta la H2, lo que implica que mejorar los elementos tangibles probablemente conducirá a un aumento en la satisfacción del afiliado.

### 3.2.1.3 Hipótesis específica 3

Ho. La capacidad de respuesta no influye en la satisfacción del afiliado

H3. La capacidad de respuesta influye en la satisfacción del afiliado

**Tabla 10**

*Informe de ajuste de modelo de la H3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	537,726			
Final	306,218	537,726	15	,001

**Nota.** Datos registrados en el SPSS 27.

En la tabla 10, se observó un valor de "sig" de 0.001, lo que proporciona un respaldo estadístico significativo para la influencia. Este valor de significancia extremadamente bajo refuerza la conclusión de que la capacidad de respuesta brindada en la entidad de salud de Callao durante el año 2023 tiene un impacto tangible en la satisfacción de los afiliados. La evidencia sugiere que la capacidad de respuesta se traduce directamente en una mayor satisfacción por parte de los usuarios, proporcionando un fundamento sólido para cualquier estrategia de mejora continua enfocada en optimizar la experiencia del paciente y los resultados en la gestión de servicios de salud.

**Tabla 11**

*El R<sup>2</sup> de la H3*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,989
Nagelkerke	,993

**Nota.** Datos registrados en el SPSS 27.

Teniendo en cuenta el objetivo específico 3, el valor de Nagelkerke de 0.993, indica que la capacidad de respuesta influye en un 99.3% en la satisfacción del afiliado; en consecuencia, se acepta la H3. Así, los resultados sugieren una conexión importante entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del afiliado. Un avance en la dimensión de capacidad de respuesta tiende a estar asociado con una mayor satisfacción de los afiliados.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En esta sección se lleva a cabo el análisis de los hallazgos para desarrollar la discusión. En consecuencia, dentro del alcance del objetivo general, se evidencia la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023, ya que los resultados indican una influencia significativa del 78.4%, indicando que existe una influencia entre estas variables y es altamente significativa. Esta evaluación abarca no solo la eficiencia y efectividad de los procesos, sino también la capacidad de la entidad para comprender y atender tanto las necesidades emocionales como prácticas de sus clientes.

Asimismo, estos resultados refuerzan a la teoría de la confianza en servicios; esta teoría enfatiza lo esencial de la confianza en la satisfacción del usuario. En relación de la satisfacción del afiliado, la confianza representa un rol crucial, especialmente en la dimensión de seguridad. Reafirmando así lo expresado por Isaeva et. al., (2020) que señalaron que la creación de un entorno seguro y confiable, junto con una atención administrativa eficiente, fortalece la relación entre los afiliados y el programa, promoviendo la lealtad y la retención a largo plazo.

Estos hallazgos están en concordancia con el estudio de Palomino (2019), demostrando una evidencia considerable, directa y significativa de la influencia de las variables analizadas. Palomino observó que la mejora en la atención del servicio se traduce en un aumento notable en la percepción positiva de los usuarios, reforzando la importancia de implementar estándares elevados de servicio. Además, su estudio destacó que factores como la eficiencia, la amabilidad del personal y la rapidez en la atención son cruciales para alcanzar niveles óptimos de satisfacción. La investigación sugiere que las organizaciones deben centrarse en mejorar estos aspectos para mantener y aumentar la lealtad de los clientes.

Asimismo, coincide con la investigación realizada por Chaupin (2023) los resultados obtenidos, revelan una influencia significativa de la calidad de atención en la satisfacción del afiliado. Se concluye que es crucial implementar estrategias y acciones para mejorar la calidad de los servicios en el sector salud, con el objetivo de incrementar la satisfacción de los beneficiarios del SIS. Esto subraya la importancia de centrarse en la calidad para alcanzar una mayor satisfacción del usuario.

De modo similar, es concordante con el estudio de Kerrissey et. al., (2021) donde plasmaron que en un escenario donde los profesionales de la salud no ofrecen el servicio adecuado. Esto lleva a que numerosos usuarios, incluso de escasos recursos económicos, prefieran atenderse en clínicas privadas, creyendo que recibirán un servicio más personalizado y de mejor calidad. Por ende, se fortalece la premisa que la satisfacción está influenciada por la calidad de atención que este reciba. Asimismo, los resultados armonizan con el estudio de Campos (2023) donde se evidencia, que la calidad de servicio impacta en la satisfacción, y el estudio realizado por Ribeiro y De Lourdes (2020) donde señalaron el fortalecimiento de la calidad de atención como puerta de entrada, coordinadora y organizadora de la red requiere esfuerzos de gestores, profesionales y de la sociedad, por lo que puede traer beneficios en materia de equidad, accesibilidad, efectividad clínica y sanitaria, eficiencia económica y permitir la integración de los cuidados, así como su satisfacción.

En el marco del primer objetivo específico, se demuestra una influencia significativa entre la empatía y la satisfacción del afiliado del 73.1%; también se confirma que la empatía ejerce influencia sobre la satisfacción del afiliado, teniendo como resultado fortalecer el concepto de empatía, que es una dimensión esencial de la calidad de atención. Lo cual coincide con lo expresado por Idayati et. al., (2020) que señalaron que la empatía no solo se limita a la resolución de problemas, sino que también abarca la conexión emocional que se establece durante la interacción.

Estos hallazgos coinciden con la investigación de Palomino (2019) donde los resultados revelaron que la calidad de atención, en base al criterio emocional (empatía), desempeña un rol crucial en la percepción de los usuarios; y en el ámbito de la salud no solo depende de la eficiencia clínica, sino también de la calidad de la interacción entre el personal y los beneficiarios.

Asimismo, es concordante con el estudio realizado por Jaleel et al., (2021) donde al evaluar las interrelaciones entre la satisfacción del cliente y el valor percibido en los servicios médicos, se confirmó una relación positiva y significativa. Jaleel y su equipo identificaron que los pacientes que perciben un alto valor en los servicios médicos tienden a reportar mayores niveles de satisfacción.

Esta satisfacción, a su vez, influye directamente en su comportamiento futuro, incluyendo la probabilidad de recomendar los servicios a otros y de volver a utilizarlos en el futuro. El estudio resalta la importancia de mejorar el valor percibido a través de la calidad del servicio, la atención personalizada y la eficiencia operativa, destacando que estos factores son determinantes clave para fomentar la lealtad del cliente y el éxito sostenible de las instituciones de salud.

Del mismo modo, coincide con el estudio realizado por Anufriyeva et. al., (2022), donde los resultados mostraron la importancia de atributos de calidad como "eficacia del tratamiento" y "calificación del personal médico", así como cambios en la percepción de los atributos de calidad. Se concluyó que, es necesario una estrategia nacional de calidad para la atención sanitaria que incorpore aspectos de calidad importantes para los pacientes para poder disfrutar de la atención sanitaria.

La influencia significativa identificada entre la empatía y la satisfacción del afiliado indica que aumentar la empatía en los servicios de atención médica podría llevar a una mayor satisfacción entre los usuarios. Esto sugiere que implementar estrategias destinadas a mejorar la empatía entre el personal de salud podría tener un impacto significativo en la satisfacción general de los afiliados. Estudios apoyan esta perspectiva, mostrando que la empatía puede contribuir a mejores resultados clínicos. Además, fomentar la empatía en el entorno de atención médica puede fortalecer la relación entre pacientes y proveedores, creando un ambiente de confianza y apoyo que es fundamental para el bienestar general de los pacientes. Por lo tanto, invertir en capacitación y desarrollo de habilidades empáticas en el personal de salud es una estrategia clave para mejorar la satisfacción del afiliado.

En relación con el segundo objetivo específico, se evidencia que el 69.7% de los elementos tangibles influyen en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud Callao 2023. Los resultados indican una influencia altamente significativa al confirmar que la influencia es significativa.

Dichos resultados fortalecen lo indicado por Idayati et. al., (2020) los elementos tangibles, se relacionan con los aspectos físicos y visibles de la prestación de servicios, incluyendo la apariencia de las estructuras, del personal, la calidad de los equipos utilizados y otros aspectos concretos que impactan la

percepción del cliente. Estos elementos contribuyen significativamente a la formación de la primera impresión.

Estos resultados están en línea con la investigación de Alibrandi et. al., (2023) que indicaron que la satisfacción del paciente depende tanto del entorno ambulatorio en el que se brinda la atención como de la percepción de la calidad del servicio recibido. Los factores cruciales para determinar una mayor satisfacción fueron la disponibilidad de estacionamientos, la limpieza de las estructuras y el juicio sobre los médicos, este último respalda la probabilidad de estar altamente satisfecho cuando se confirman las expectativas sobre las competencias y el profesionalismo de los médicos.

De modo similar, es concordante con el estudio de Henrique y Godinho (2020) donde señalaron que, en medio de restricciones significativas de recursos tangibles, representa un desafío considerable para la capacidad de gestión de los sistemas de salud. En Sudamérica, la calidad se basa en la realización de diagnósticos oportunos y precisos de cada paciente, utilizando los mejores métodos y técnicas disponibles. Por ende, en un escenario donde los elementos tangibles se encuentran en precarias condiciones, perjudica la satisfacción del afiliado.

Asimismo, los hallazgos concuerdan con la investigación de Ampaw et. al., (2020) que mostraron una asociación significativa entre los constructos de calidad percibida y la satisfacción del paciente. En este estudio, se identificó que la calidad tangible percibida es un predictor importante de la satisfacción de los pacientes. Ampaw y su equipo encontraron que elementos como la infraestructura, el equipamiento y la apariencia del personal influyen considerablemente en la percepción de calidad.

Pero divergen con los hallazgos de Huanes (2022), que determinó una influencia significativa muy baja, entre los aspectos tangibles y satisfacción percibida por el usuario, mientras que nuestros datos sugieren una mayor interdependencia entre estos elementos y satisfacción del afiliado. Esta disparidad podría deberse a la metodología empleada.

Estos hallazgos sugieren que mejorar los aspectos tangibles de los servicios de salud puede tener un resultado positivo en la satisfacción del usuario. El estudio

destaca la necesidad de lograr la calidad en todos los aspectos tangibles para asegurar una experiencia positiva y reforzar la confianza y lealtad de los pacientes. Por lo tanto, las instituciones de salud deben priorizar inversiones en mejoras tangibles para elevar la calidad percibida.

Las teorías y antecedentes armonizan con los resultados, la correlación positiva moderada encontrada entre los elementos tangibles y la satisfacción del afiliado sugiere que aspectos como las instalaciones físicas, el equipamiento y otros elementos visibles pueden desempeñar un rol esencial en la percepción de calidad.

Los hallazgos subrayan lo esencial de no solo centrarse en aspectos intangibles, como la empatía, sino también en elementos tangibles para mejorar la experiencia del paciente. Esto sugiere que invertir en infraestructura y equipamiento adecuados puede tener un impacto positivo en la satisfacción del paciente.

En el contexto del tercer objetivo específico, se evidencia que el 99.3% de la capacidad de respuesta tiene un impacto significativo en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud en Callao 2023. Al analizar los resultados, se confirma un impacto significativo, e indica una influencia alta entre ambos factores. Esto sugiere que una mayor capacidad de respuesta, como la rapidez y eficacia en la atención, influye directamente en la percepción positiva de los pacientes.

Se destaca que, los afiliados valoran altamente la atención oportuna y la capacidad del personal para abordar sus necesidades de manera eficiente, lo que a su vez eleva su nivel de satisfacción general. Además, la investigación resalta que mejorar la capacidad de respuesta no solo optimiza la experiencia del paciente, sino que también contribuye a la confianza y lealtad hacia la entidad de salud. Por lo tanto, se recomienda que las instituciones de salud en Callao enfoquen sus esfuerzos en fortalecer estos aspectos para mejorar la satisfacción del afiliado y garantizar un servicio de alta calidad.

Estos resultados son concordantes con lo expresado por Bungatang y Reynel (2021), los cuales mencionaron que la capacidad de respuesta no solo implica tiempos de espera reducidos, sino también la flexibilidad para adaptarse a situaciones inesperadas y cambios en las necesidades del cliente.

Los resultados de este estudio contrastan con los obtenidos por Chaupin (2023), donde encontró una influencia menos significativa, nuestros datos sugieren una mayor interdependencia entre capacidad de respuesta y satisfacción. Esta discrepancia podría deberse a diferencias en el contexto de los estudios, la metodología empleada, o las características de la muestra analizada. Además, es posible que factores externos no considerados en la investigación de Chaupin influyan en los resultados obtenidos.

Sin embargo, los resultados concuerdan con el estudio de Campos (2023), que reveló una influencia significativa y robusta entre los factores analizados. Este estudio subraya la importancia de la capacidad de respuesta en la mejora de la experiencia del usuario, sugiriendo que un servicio más ágil y eficiente puede tener un impacto positivo en la percepción del paciente. Estos resultados no solo refuerzan la relevancia de la atención oportuna y efectiva en entornos hospitalarios específicos, sino que también destacan la coherencia de los hallazgos a través de diferentes estudios contextuales.

Además, coincide con la investigación académica realizada en Huancayo por la investigadora Gerónimo (2021), la cual resaltó que la capacidad de respuesta, junto con la seguridad en la atención y la empatía, son indicadores clave de la calidad del servicio.

Una respuesta rápida a las emergencias médicas incrementa significativamente la confianza. Este estudio también encontró que los tiempos de espera más cortos se asocian con una mayor tasa de recuperación y satisfacción general. Por ende, la capacidad de respuesta también mejora los resultados a largo plazo, esto sugiere que las entidades de salud deben priorizar la capacidad de respuesta como un elemento esencial de sus servicios para mantener y mejorar la satisfacción del afiliado.

Estos hallazgos refuerzan la idea de que una respuesta eficiente y oportuna por parte del personal médico y administrativo puede impactar positivamente en la percepción general del servicio de salud. Es esencial considerar estos elementos al evaluar y mejorar los estándares de atención al paciente en diferentes contextos hospitalarios.

Los hallazgos destacan la relevancia crucial de la capacidad de respuesta como un elemento fundamental en la atención al paciente. Esta capacidad no solo implica la habilidad de los colaboradores para ofrecer respuestas eficientes y oportunas, sino también su disposición y habilidad para satisfacer empáticamente las necesidades individuales de los pacientes. Este enfoque integral también fortalece la percepción general de calidad en la atención médica. Es esencial reconocer estos aspectos al diseñar políticas y prácticas que promuevan una atención centrada en la mejora del sistema de salud.

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La calidad de atención en la entidad de salud del Callao muestra una influencia significativa en la satisfacción del afiliado, con un valor de Nagelkerke del 78.4%. La eficiencia en la atención, la prontitud en los servicios y la competencia del personal médico son factores clave que determinan una experiencia favorable para los pacientes.

**SEGUNDA:** La empatía demostrada por el personal de salud tiene una influencia en la satisfacción del afiliado, con un valor de Nagelkerke del 73.1%, los afiliados valoran la capacidad del personal para entender y responder a sus emociones y preocupaciones. Los resultados del estudio indican que una mayor empatía en la atención médica se correlaciona positivamente con niveles más altos de satisfacción del paciente.

**TERCERA:** Los elementos tangibles, como la infraestructura, el equipamiento y la limpieza de las instalaciones de la entidad de salud, influyen de manera significativa en la satisfacción del afiliado, con un valor de Nagelkerke del 69.7%. La percepción de un entorno físico adecuado y bien mantenido genera una mayor confianza y comodidad en los pacientes.

**CUARTA:** La capacidad de respuesta del personal sanitario es un factor determinante en la satisfacción del afiliado, ya que esta dimensión impacta directamente en la satisfacción, con un valor de Nagelkerke del 99.3%. La rapidez y eficacia con la que se atienden las consultas y se resuelven los problemas de los pacientes son cruciales para su satisfacción.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA:** A la Oficina de Recursos Humanos del Centro de Salud del Callao, implementar programas de capacitación continua del personal médico, enfocándose en mejorar la atención. Además, establecer sistemas de retroalimentación para que los pacientes puedan ayudar a identificar áreas de mejoras y asegurar la calidad en los servicios.

**SEGUNDA:** A la Oficina de Recursos Humanos, desarrollar talleres y programas de formación en habilidades blandas para el personal de salud, con un enfoque particular en la empatía y la comunicación efectiva; dado que la empatía puede contribuir significativamente a mejorar la satisfacción del afiliado.

**TERCERA:** A la Oficina de Administración del Centro de Salud, realizar las coordinaciones ante el Ministerio de Salud, para que se invierta recursos en la modernización y el mantenimiento continuo de las instalaciones y el equipamiento médico. Como el implementar controles regulares para mantener un entorno físico agradable y seguro para los pacientes.

**CUARTA:** A la Oficina de Administración del Centro de Salud del Callao, mejorar los procesos internos para aumentar la capacidad de respuesta del personal. Esto incluye sistemas de gestión de citas más eficientes y la reducción de tiempos de espera. También se recomienda capacitar al personal en la resolución rápida y efectiva de problemas para asegurar una experiencia positiva para los afiliados.

## REFERENCIAS

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management science letters*, 13–24. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Aggarwal, A., Aeran, H., & Rathee, M. (2019). Quality management in healthcare: The pivotal desideratum. *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research*, 9(2), 180–182. <https://doi.org/10.1016/j.jobcr.2018.06.006>
- Alibrandi, A., Gitto, L., Limosani, M., & Mustica, P. F. (2023). Patient satisfaction and quality of hospital care. *Evaluation and Program Planning*, 97(1), 1-7. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251>
- Ampaw, E. M., Chai, J., Liang, B., Tsai, S., & Frempong, J. (2020). Assessment on health care service quality and patients' satisfaction in Ghana. *Kybernetes*, 49(12), 3047-3068. <https://doi.org/10.1108/k-06-2019-0409>
- Anufriyeva, V., Pavlova, M., Степурко, Т., & Groot, W. (2022). The perception of outpatient care quality by healthcare users in Ukraine. *International Journal Of Healthcare Management*, 1-7. <https://doi.org/10.1080/20479700.2022.2141685>
- Bakti, I. G. M. Y., Rakhmawati, T., Sumaedi, S., Widiанти, T., Yarmen, M., & Astrini, N. J. (2020). Public transport users' WOM: an integration model of the theory of planned behavior, customer satisfaction theory, and personal norm theory. *Transportation Research Procedia*, 48, 3365-3379. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.117>
- Barrios-Ipenza, F., Calvo-Mora, A., Criado-García, F., & Curioso, W. H. (2021). Quality Evaluation of Health Services Using the Kano Model in Two Hospitals in Peru. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 18(11), 6159. <https://doi.org/10.3390/ijerph18116159>
- Barrios-Ipenza, F., Calvo-Mora, A., Velicia-Martín, F., Criado-García, F., & Leal-Millán, A. (2020). Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale. *International Journal*

*Of Environmental Research And Public Health*, 17(14), 5111.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph17145111>

Bonet Collazo, O., Mazot Rangel, A., Casanova González, M., & Cruz Pérez, N. R. (2023). Proyecto de investigación y tesis. Guía para su elaboración. *Medisur*, 21(1), 274–288.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2023000100274](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2023000100274)

Bungatang, B., & Reynel, R. (2021). The effect of service quality elements on customer satisfaction. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 107–118. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.102>

Campos Fernández, J. S. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Bagua Grande 2021* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/11831>

Carrasco Díaz, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (1 ed.). Lima [Perú]: San Marcos.  
[https://sisbiblio.unah.edu.pe/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=490](https://sisbiblio.unah.edu.pe/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=490)

Chaupin Aponte, W. O. (2023). *Calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la micro Red de Salud Hermilio Valdizan - provincia de Leoncio Prado 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/2457>

Criado-García, F., Calvo-Mora, A., & Martelo-Landroguez, S. (2019). Knowledge management issues in the EFQM excellence model framework. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 37(5), 781–800. <https://doi.org/10.1108/ijqrm-11-2018-0317>

Gerónimo Aquino, C. R. (2021). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el laboratorio Ghemo Lab de Huancayo, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73799>

- Guamán Chacha, K. A., Hernández Ramos, E. L., & Lloay Sánchez, S. I. (2020). El positivismo y el positivismo jurídico. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 265–269. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400265&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400265&script=sci_arttext)
- Guzzi, J., Elías, G. S., & Carabajal, L. G. (2020). El humanismo filosófico en la región NOA-Argentina: sus proyecciones en la educación universitaria. *Revista Tempos e Espaços em Educação*, 13(32), 1–18. <https://doi.org/10.20952/revtee.v13i32.13696>
- Hanaysha, J., & Tahir, P. R. (2016). Examining the effects of employee empowerment, teamwork, and employee training on job satisfaction. *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 219, 272–282. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.016>
- Henrique, D. B., & Godinho Filho, M. (2020). A systematic literature review of empirical research in Lean and Six Sigma in healthcare. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(3–4), 429–449. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1429259>
- Hernández-Sampieri, R., Mendoza Torres, C (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawhill. <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvsc1/1385>
- Huanes Siccha, J. de J. (2022). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de un policlínico de salud en la ciudad de Trujillo, 2021* [Tesis de maestría, Universidad privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/31620>
- Idayati, I., Kesuma, I. M., Aprianto, R., & Suwarno, S. (2020). The effect of service quality on citizen's expectation through dimension of Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance (TERRA). *Sriwijaya international journal of dynamic economics and business*, 241–252. <https://doi.org/10.29259/sijdeb.v4i3.241-252>
- Isaeva, N., Gruenewald, K., & Saunders, M. N. K. (2020). Trust theory and customer services research: theoretical review and synthesis. *Service*

<https://doi.org/10.1080/02642069.2020.1779225>

- Jaleel, A. A., Yajid, M. S. A., Khatibi, A., & Azam, S. M. F. (2021). Assessing the interrelationships between customer satisfaction, perceived value and behavioral intention among Maldivians seeking medical care within medical tourism services: Empirical evidence from the Maldives. *Management Science Letters (Print)*, 1845-1854. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2021.1.019>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 18(20), 10758. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Kerrissey, M., Tietschert, M., Novikov, Z., Bahadurzada, H., Sinaiko, A. D., Martin, V., & Singer, S. J. (2021). Social Features of Integration in Health Systems and Their Relationship to Provider Experience, Care Quality and Clinical Integration. *Medical Care Research And Review*, 79(3), 359-370. <https://doi.org/10.1177/10775587211024796>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038)
- Meng, Z., Guo, L., Hao, P., & Liu, Z. (2021). On the use of probabilistic and non-probabilistic super parametric hybrid models for time-variant reliability analysis. *Computer Methods In Applied Mechanics And Engineering*, 386(1), 1-19. <https://doi.org/10.1016/j.cma.2021.114113>
- Nkwei, E. S., Roberts-Lombard, M., & Maduku, D. K. (2023). Modeling condom brand loyalty of young south African adults – an expectancy confirmation perspective. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 1–25. <https://doi.org/10.1080/10495142.2023.2178587>
- OECD/Eurostat (2018), Oslo Manual 2018: *Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation*, 4th Edition, The Measurement of Scientific,

Technological and Innovation Activities, OECD Publishing, Paris/Eurostat, Luxembourg, <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>.

- Oh, S., Ji, H., Kim, J., Park, E., & Del Pobil, A. P. (2022). Deep learning model based on expectation-confirmation theory to predict customer satisfaction in hospitality service. *Information Technology & Tourism*, 24(1), 109-126. <https://doi.org/10.1007/s40558-022-00222-z>
- Palomino Dioses, L. I. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Tumbes, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36685>
- Park, S.-Y., Cho, M., & Kim, S. (2021). The effect of CSR expectancy violation: value from expectancy violation theory and confirmation bias. *Journal of Marketing Communications*, 27(4), 365–388. <https://doi.org/10.1080/13527266.2019.1671478>
- Prodan, S., & Dabija, D. (2023). Adapting the Digital Servuction Model to Central Banks: Case Study: European Central Bank. *Administrative Sciences*, 13(10), 217. <https://doi.org/10.3390/admsci13100217>
- Radu, F., Radu, V., Turkeş, M. C., Ivan, O. R., & Tăbîrcă, A. I. (2021). A research of service quality perceptions and patient satisfaction: Case study of public hospitals in Romania. *The International Journal Of Health Planning And Management*, 37(2), 1018-1048. <https://doi.org/10.1002/hpm.3375>
- Ramos Miranda, K. L., Podesta Gavilano, L. E., & Ruiz Arias, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte médico*, 20(3), e1248. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Ribeiro, S. P., & De Lourdes Tavares Cavalcanti, M. (2020). Atenção Primária e Coordenação do Cuidado: dispositivo para ampliação do acesso e a melhoria da qualidade. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25(5), 1799-1808. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020255.34122019>

- Ríos, A. R., & Peña, A. M. P. (2020). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de la Ciencia*, 10(19), 191-208. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.597>
- Rodríguez, D. E. C. (2020). Medición de la cultura de seguridad del paciente en profesionales de salud de atención primaria. *Hacia Promoc. Salud*, 25(1), 141-153. <https://doi.org/10.17151/hpsal.2020.25.1.10>
- Roivainen, P., Hoikka, M. J., Ala-Kokko, T. I., & Kääriäinen, M. (2021). Patient satisfaction with telephone care assessment among patients with non-urgent prehospital emergency care issues: A cross-sectional study. *International Emergency Nursing*, 59(101070), 101070. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2021.101070>
- Saavedra Paye, J. A. (2021). *Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71674>
- Simione, L., Raffone, A., & Mirolli, M. (2021). Acceptance, and not its interaction with attention monitoring, increases psychological well-being: Testing the monitor and acceptance theory of mindfulness. *Mindfulness*, 12(6), 1398–1411. <https://doi.org/10.1007/s12671-021-01607-7>
- Taraza, E., Anastasiadou, S., Papademetriou, C., & Masouras, A. (2024). Evaluation of Quality and Equality in Education Using the European Foundation for Quality Management Excellence Model—A Literature Review. *Sustainability*, 16(3), 960. <https://doi.org/10.3390/su16030960>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

#### TÍTULO: Calidad de atención en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Calidad de atención</b>	La calidad de atención, se refiere a la medida en que una organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes a través de la prestación de servicios (Afthanorhan et al., 2019).	La calidad de atención, se refiere al grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados.	D1: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Amabilidad, respeto y paciencia.</li> <li>● Interés en las necesidades del usuario</li> </ul>	Ordinal
			D2: Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Personal correctamente uniformado.</li> <li>● Materiales de comunicación.</li> <li>● Equipamiento.</li> <li>● Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos.</li> <li>● Iluminación del ambiente</li> </ul>	
			D3: Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Atención rápida</li> <li>● Registro apropiado</li> </ul>	
<b>Satisfacción del afiliado</b>	La satisfacción del afiliado, se refiere a la medida en que los miembros de una organización, como una asociación, club, programa de membresía o plan de seguro, están contentos con los servicios, beneficios y experiencias que reciben como afiliados (Hanaysha y Tahir,2016).	La satisfacción del afiliado, se refiere al indicador importante y común que mide el éxito por parte de la organización o entidad de salud en atención percibida por lo pacientes.	D1: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Explicación sobre el problema de salud.</li> <li>● Explicación sobre los procedimientos</li> </ul>	Ordina
			D2: Validez	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Atención correcta</li> <li>● Perspectiva del afiliado</li> </ul>	
			D3: Atención administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Satisfacción del usuario</li> </ul>	

**Nota.** Elaboración propia con datos obtenidos de diferentes investigaciones.

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Es grato presentarme a usted, la suscrita Lybia Patricia Landa Olortegui, con DNI 05411348, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título “Calidad de atención en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao,2023”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción.

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda sinceramente según su percepción, marcando con una X solo una alternativa, la que usted crea conveniente.

#### Variable 1: Calidad de atención

Escala autovalorativa

Nunca (1) - Muy pocas veces (2) - A veces (3) - Casi siempre (4) - Siempre (5)

N.º	VARIABLE: Calidad de atención	Niveles				
		5	4	3	2	1
<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>						
1	¿Con qué frecuencia el personal de salud se muestra amable?					
2	¿Percibe un ambiente de respeto y cordialidad en las interacciones con el personal de salud?					
3	¿Con qué frecuencia el personal de salud demuestra paciencia al atender sus necesidades y preguntas?					
4	¿El personal de salud muestra interés genuino en comprender sus necesidades?					
5	¿El personal de salud realiza preguntas para entender mejor sus preocupaciones y expectativas?					
6	¿Percibe que el personal de salud está comprometido en satisfacer sus necesidades de manera integral?					
<b>DIMENSIÓN: Elementos tangibles</b>						
7	¿El personal de salud presenta una apariencia profesional y adecuada en cuanto a uniformes?					
8	¿El personal de salud le proporciona información clara y comprensible sobre servicios, procedimientos y derechos de los afiliados?					
9	¿El personal de salud utiliza materiales visuales (cartillas, imágenes, etc.) para facilitar la comprensión de la información médica?					
10	¿Considera que se garantiza la disponibilidad de equipos necesarios para realizar diferentes tipos de procedimientos médicos?					

11	¿Cómo afiliado percibe la calidad y eficacia de la atención médica gracias al equipamiento adecuado?					
12	¿Las instalaciones del centro de salud se mantienen limpias y ordenadas en todo momento?					
13	¿Los elementos físicos, como mobiliario y equipos, están en buen estado y bien mantenidos?					
14	¿El centro de salud cuenta con una iluminación adecuada en todas las áreas?					
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
15	¿Considera que los tiempos de espera para ser atendidos por el personal de salud son razonables y adecuados?					
16	¿El personal de salud prioriza la atención de casos urgentes y la resolución rápida de consultas?					
17	¿Considera que los tiempos de espera para ser atendidos en los canales de atención al afiliado (mesa de partes, teléfono, web) son razonables y adecuados?					
18	¿Considera que los canales de atención al afiliado (mesa de partes, teléfono, web) absuelven rápidamente sus consultas?					
19	¿Observa que los registros médicos son completos, legibles y actualizados en todo momento?					
20	¿Confías en la precisión y confiabilidad de la información registrada en su historial médico?					

**Gracias por su colaboración**

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL AFILIADO

Es grato presentarme a usted, la suscrita Lybia Patricia Landa Olortegui, con DNI 05411348, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título “Calidad de atención en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao,2023”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción.

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda sinceramente según su percepción, marcando con una X solo una alternativa, la que usted crea conveniente.

### Variable 2: Satisfacción del afiliado

Escala autovalorativa

Nunca (1) - Muy pocas veces (2) - A veces (3) - Casi siempre (4) - Siempre (5)

N.º	VARIABLE: Satisfacción del afiliado	Niveles				
		5	4	3	2	1
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>						
1	¿El personal de salud le explica claramente su problema de salud?					
2	¿Se proporcionó información comprensible sobre su diagnóstico y tratamiento?					
3	¿Se siente seguro y entiende la explicación que recibe del personal médico?					
4	¿Le detallan claramente los procedimientos médicos a realizar?					
5	¿Se le informa sobre los posibles riesgos y beneficios de los procedimientos?					
6	¿Se siente informado y preparado para los procedimientos médicos?					
<b>DIMENSIÓN: Validez</b>						
7	¿El personal de salud le brinda una atención correcta y profesional?					
8	¿El personal de salud que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
9	¿Confía en la calidad de la atención recibida?					
10	¿Recibe recomendaciones claras y precisas para la mejora de su salud?					
11	¿Se tiene en cuenta su opinión y preferencias en la atención médica?					
12	¿El personal de salud que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted para explicarle su problema de salud?					
13	¿Se siente escuchado y valorado en sus necesidades de atención médica?					
14	¿Percibe que el personal se siente feliz en atenderlo y poder ayudarlo con su salud?					
<b>DIMENSIÓN: Atención administrativa</b>						
15	¿Está satisfecho con la atención administrativa recibida?					
16	¿Se resuelven eficientemente los trámites y gestiones administrativas?					
17	¿Recibe información clara y precisa sobre los servicios y procedimientos administrativos?					
18	¿El personal administrativo muestra disposición para ayudar y resolver sus dudas?					
19	¿Como afiliado considera que los formularios y documentos administrativos son fáciles de entender y completar?					
20	¿Está satisfecho con la cobertura que le brinda su seguro?					

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 3: Validación de expertos

### Validación del instrumento calidad de atención

#### Experto 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

**Definición de la variable:** Se refiere a la medida en que una organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes a través de la prestación de servicios (Afthanorhan et al., 2019).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia.	¿Con qué frecuencia el personal de salud se muestra amable?	1	1	1	1	
		¿Percibe un ambiente de respeto y cordialidad en las interacciones con el personal de salud?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia el personal de salud demuestra paciencia al atender sus necesidades y preguntas?	1	1	1	1	
	Interés en las necesidades del usuario	¿El personal de salud muestra interés genuino en comprender sus necesidades?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud realiza preguntas para entender mejor sus preocupaciones y expectativas?	1	1	1	1	
		¿Percibe que el personal de salud está comprometido en satisfacer sus necesidades de manera integral?	1	1	1	1	
Elementos Tangibles	Personal correctamente uniformado.	¿El personal de salud presenta una apariencia profesional y adecuada en cuanto a uniformes?	1	1	1	1	
	Materiales de comunicación.	¿El personal de salud le proporciona información clara y comprensible sobre servicios, procedimientos y derechos de los afiliados?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud utiliza materiales visuales (cartillas, imágenes, etc.) para facilitar la comprensión de la información médica?	1	1	1	1	
	Equipamiento.	¿Considera que se garantiza la disponibilidad de equipos necesarios para realizar diferentes tipos de procedimientos médicos?	1	1	1	1	
¿Cómo afiliado percibe la calidad y eficacia de la atención médica gracias al equipamiento adecuado?		1	1	1	1		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos.	¿Las instalaciones del centro de salud se mantienen limpias y ordenadas en todo momento?	1	1	1	1	
		¿Los elementos físicos, como mobiliario y equipos, están en buen estado y bien mantenidos?	1	1	1	1	
	Iluminación del ambiente	¿El centro de salud cuenta con una iluminación adecuada en todas las áreas?	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Atención rápida	¿Considera que los tiempos de espera para ser atendidos por el personal de salud son razonables y adecuados?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud prioriza la atención de casos urgentes y la resolución rápida de consultas?	1	1	1	1	
		¿Considera que los tiempos de espera para ser atendidos en los canales de atención al afiliado (mesa de partes, teléfono, web) son razonables y adecuados?	1	1	1	1	
		¿Considera que los canales de atención al afiliado (mesa de partes, teléfono, web) absuelven rápidamente sus consultas?	1	1	1	1	
	Registro apropiado	¿Observa que los registros médicos son completos, legibles y actualizados en todo momento?	1	1	1	1	
		¿Confías en la precisión y confiabilidad de la información registrada en su historial médico?	1	1	1	1	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Calidad de atención
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre la calidad de atención de una entidad de salud
Nombres y apellidos del experto	Bazán Rezkalah, Sylvia Esther
Documento de identidad	07252081
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Cargo	Docente
Número telefónico	
Firma	
Fecha	09 de mayo del 2024

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BAZAN REZKALAH, SYLVIA ESTHER DNI 07252081	null Fecha de diploma: 07/03/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
BAZAN REZKALAH, SYLVIA ESTHER DNI 07252081	LICENCIADO EN CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 07/03/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
BAZAN REZKALAH, SYLVIA ESTHER DNI 07252081	BACHILLER EN CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 27/10/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
BAZÁN REZKALAH, SYLVIA ESTHER DNI 07252081	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 25/04/23 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 01/08/2016 Fecha egreso: 26/06/2017	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU

## Experto 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

**Definición de la variable:** Se refiere a la medida en que una organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes a través de la prestación de servicios (Afthanorhan et al., 2019).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia.	¿Con qué frecuencia el personal de salud se muestra amable?	1	1	1	1	
		¿Percibe un ambiente de respeto y cordialidad en las interacciones con el personal de salud?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia el personal de salud demuestra paciencia al atender sus necesidades y preguntas?	1	1	1	1	
	Interés en las necesidades del usuario	¿El personal de salud muestra interés genuino en comprender sus necesidades?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud realiza preguntas para entender mejor sus preocupaciones y expectativas?	1	1	1	1	
	¿Percibe que el personal de salud está comprometido en satisfacer sus necesidades de manera integral?	1	1	1	1		
Elementos Tangibles	Personal correctamente uniformado.	¿El personal de salud presenta una apariencia profesional y adecuada en cuanto a uniformes?	1	1	1	1	
	Materiales de comunicación.	¿El personal de salud le proporciona información clara y comprensible sobre servicios, procedimientos y derechos de los afiliados?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud utiliza materiales visuales (cartillas, imágenes, etc.) para facilitar la comprensión de la información médica?	1	1	1	1	
	Equipamiento.	¿Considera que se garantiza la disponibilidad de equipos necesarios para realizar diferentes tipos de procedimientos médicos?	1	1	1	1	
¿Cómo afiliado percibe la calidad y eficacia de la atención médica gracias al equipamiento adecuado?		1	1	1	1		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos.	¿Las instalaciones del centro de salud se mantienen limpias y ordenadas en todo momento?	1	1	1	1	
		¿Los elementos físicos, como mobiliario y equipos, están en buen estado y bien mantenidos?	1	1	1	1	
	Iluminación del ambiente	¿El centro de salud cuenta con una iluminación adecuada en todas las áreas?	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Atención rápida	¿Considera que los tiempos de espera para ser atendidos por el personal de salud son razonables y adecuados?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud prioriza la atención de casos urgentes y la resolución rápida de consultas?	1	1	1	1	
		¿Considera que los tiempos de espera para ser atendidos en los canales de atención al afiliado (mesa de partes, teléfono, web) son razonables y adecuados?	1	1	1	1	
		¿Considera que los canales de atención al afiliado (mesa de partes, teléfono, web) absuelven rápidamente sus consultas?	1	1	1	1	
	Registro apropiado	¿Observa que los registros médicos son completos, legibles y actualizados en todo momento?	1	1	1	1	
		¿Confías en la precisión y confiabilidad de la información registrada en su historial médico?	1	1	1	1	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Calidad de atención
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre la calidad de atención de una entidad de salud
Nombres y apellidos del experto	Raúl Segundo Díaz Villacorta
Documento de identidad	05296828
Años de experiencia en el área	13 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Seguro Integral de Salud
Cargo	Director de la Unidad Funcional de Tesorería
Número telefónico	965944782
Firma	
Fecha	17 de mayo del 2024

27/5/24, 17:19

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
DÍAZ VILLACORTA, RAUL SEGUNDO DNI 05296828	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES</b>  Fecha de diploma: 28/04/03 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i>
DÍAZ VILLACORTA, RAUL SEGUNDO DNI 05296828	<b>CONTADOR PÚBLICO</b>  Fecha de diploma: 25/01/07 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i>
DÍAZ VILLACORTA, RAÚL SEGUNDO DNI 05296828	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 12/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 29/01/2007 Fecha egreso: 17/09/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i>

## Experto 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

**Definición de la variable:** Se refiere a la medida en que una organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes a través de la prestación de servicios (Afthanorhan et al., 2019).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia.	¿Con qué frecuencia el personal de salud se muestra amable?	1	1	1	1	
		¿Percibe un ambiente de respeto y cordialidad en las interacciones con el personal de salud?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia el personal de salud demuestra paciencia al atender sus necesidades y preguntas?	1	1	1	1	
	Interés en las necesidades del usuario	¿El personal de salud muestra interés genuino en comprender sus necesidades?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud realiza preguntas para entender mejor sus preocupaciones y expectativas?	1	1	1	1	
	¿Percibe que el personal de salud está comprometido en satisfacer sus necesidades de manera integral?	1	1	1	1		
Elementos Tangibles	Personal correctamente uniformado.	¿El personal de salud presenta una apariencia profesional y adecuada en cuanto a uniformes?	1	1	1	1	
	Materiales de comunicación.	¿El personal de salud le proporciona información clara y comprensible sobre servicios, procedimientos y derechos de los afiliados?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud utiliza materiales visuales (cartillas, imágenes, etc.) para facilitar la comprensión de la información médica?	1	1	1	1	
	Equipamiento.	¿Considera que se garantiza la disponibilidad de equipos necesarios para realizar diferentes tipos de procedimientos médicos?	1	1	1	1	
¿Cómo afiliado percibe la calidad y eficacia de la atención médica gracias al equipamiento adecuado?		1	1	1	1		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos.	¿Las instalaciones del centro de salud se mantienen limpias y ordenadas en todo momento?	1	1	1	1	
		¿Los elementos físicos, como mobiliario y equipos, están en buen estado y bien mantenidos?	1	1	1	1	
	Iluminación del ambiente	¿El centro de salud cuenta con una iluminación adecuada en todas las áreas?	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Atención rápida	¿Considera que los tiempos de espera para ser atendidos por el personal de salud son razonables y adecuados?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud prioriza la atención de casos urgentes y la resolución rápida de consultas?	1	1	1	1	
		¿Considera que los tiempos de espera para ser atendidos en los canales de atención al afiliado (mesa de partes, teléfono, web) son razonables y adecuados?	1	1	1	1	
		¿Considera que los canales de atención al afiliado (mesa de partes, teléfono, web) absuelven rápidamente sus consultas?	1	1	1	1	
	Registro apropiado	¿Observa que los registros médicos son completos, legibles y actualizados en todo momento?	1	1	1	1	
		¿Confías en la precisión y confiabilidad de la información registrada en su historial médico?	1	1	1	1	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Calidad de atención
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre la calidad de atención de una entidad de salud
Nombres y apellidos del experto	Ramírez Flores Mary Carmen
Documento de identidad	46157080
Años de experiencia en el área	9 años
Máximo Grado Académico	Magister en Ciencias Económicas con mención en Tributación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Seguro Integral de Salud
Cargo	Profesional Tributario
Número telefónico	991473339
Firma	
Fecha	17 de mayo del 2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RAMÍREZ FLORES, MARY CARMEN DNI 46157080	CONTADOR PUBLICO  Fecha de diploma: 06/07/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
RAMÍREZ FLORES, MARY CARMEN DNI 46157080	BACHILLER EN CONTABILIDAD  Fecha de diploma: 31/05/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
RAMÍREZ FLORES, MARY CARMEN DNI 46157080	MAESTRA EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN : TRIBUTACIÓN  Fecha de diploma: 03/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 17/02/2012 Fecha egreso: 12/01/2014	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>

## Validación del instrumento satisfacción del afiliado

### Experto 1



#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL AFILIADO

**Definición de la variable:** Se refiere a la medida en que los miembros de una organización, como una asociación, club, programa de membresía o plan de seguro, están contentos con los servicios, beneficios y experiencias que reciben como afiliados (Hanaysha y Tahir, 2016).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Seguridad	Explicación sobre el problema de salud.	¿El personal de salud le explica claramente su problema de salud?	1	1	1	1	
		¿Se proporcionó información comprensible sobre su diagnóstico y tratamiento?	1	1	1	1	
		¿Se siente seguro y entiende la explicación que recibe del personal médico?	1	1	1	1	
	Explicación sobre los procedimientos	¿Le detallan claramente los procedimientos médicos a realizar?	1	1	1	1	
		¿Se le informa sobre los posibles riesgos y beneficios de los procedimientos?	1	1	1	1	
		¿Se siente informado y preparado para los procedimientos médicos?	1	1	1	1	
Validez	Atención correcta	¿El personal de salud le brinda una atención correcta y profesional?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	1	1	1	1	
		¿Confía en la calidad de la atención recibida?	1	1	1	1	
		¿Recibe recomendaciones claras y precisas para la mejora de su salud?	1	1	1	1	



	Perspectiva del afiliado	¿Se tiene en cuenta su opinión y preferencias en la atención médica?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted para explicarle su problema de salud?	1	1	1	1	
		¿Se siente escuchado y valorado en sus necesidades de atención médica?	1	1	1	1	
		¿Percibe que el personal se siente feliz en atenderlo y poder ayudarlo con su salud?	1	1	1	1	
Atención administrativa	Satisfacción del usuario	¿Está satisfecho con la atención administrativa recibida?	1	1	1	1	
		¿Se resuelven eficientemente los trámites y gestiones administrativas?	1	1	1	1	
		¿Recibe información clara y precisa sobre los servicios y procedimientos administrativos?	1	1	1	1	
		¿El personal administrativo muestra disposición para ayudar y resolver sus dudas?	1	1	1	1	
		¿Como afiliado considera que los formularios y documentos administrativos son fáciles de entender y completar?	1	1	1	1	
		¿Está satisfecho con la cobertura que le brinda su seguro?	1	1	1	1	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Satisfacción del afiliado
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre la Satisfacción del afiliado de una entidad de salud
Nombres y apellidos del experto	Bazán Rezkalah, Sylvia Esther
Documento de identidad	07252081
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Cargo	Docente
Número telefónico	
Firma	
Fecha	09 de mayo del 2024

## Experto 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL AFILIADO

**Definición de la variable:** Se refiere a la medida en que los miembros de una organización, como una asociación, club, programa de membresía o plan de seguro, están contentos con los servicios, beneficios y experiencias que reciben como afiliados (Hanaysha y Tahir, 2016).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Seguridad	Explicación sobre el problema de salud.	¿El personal de salud le explica claramente su problema de salud?	1	1	1	1	
		¿Se proporcionó información comprensible sobre su diagnóstico y tratamiento?	1	1	1	1	
		¿Se siente seguro y entiende la explicación que recibe del personal médico?	1	1	1	1	
	Explicación sobre los procedimientos	¿Le detallan claramente los procedimientos médicos a realizar?	1	1	1	1	
		¿Se le informa sobre los posibles riesgos y beneficios de los procedimientos?	1	1	1	1	
		¿Se siente informado y preparado para los procedimientos médicos?	1	1	1	1	
Validez	Atención correcta	¿El personal de salud le brinda una atención correcta y profesional?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	1	1	1	1	
		¿Confía en la calidad de la atención recibida?	1	1	1	1	
		¿Recibe recomendaciones claras y precisas para la mejora de su salud?	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Perspectiva del afiliado	¿Se tiene en cuenta su opinión y preferencias en la atención médica?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted para explicarle su problema de salud?	1	1	1	1	
		¿Se siente escuchado y valorado en sus necesidades de atención médica?	1	1	1	1	
		¿Percibe que el personal se siente feliz en atenderlo y poder ayudarlo con su salud?	1	1	1	1	
Atención administrativa	Satisfacción del usuario	¿Está satisfecho con la atención administrativa recibida?	1	1	1	1	
		¿Se resuelven eficientemente los trámites y gestiones administrativas?	1	1	1	1	
		¿Recibe información clara y precisa sobre los servicios y procedimientos administrativos?	1	1	1	1	
		¿El personal administrativo muestra disposición para ayudar y resolver sus dudas?	1	1	1	1	
		¿Como afiliado considera que los formularios y documentos administrativos son fáciles de entender y completar?	1	1	1	1	
		¿Está satisfecho con la cobertura que le brinda su seguro?	1	1	1	1	



## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Satisfacción del afiliado
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre la Satisfacción del afiliado de una entidad de salud
Nombres y apellidos del experto	Raúl Segundo Díaz Villacorta
Documento de identidad	05296828
Años de experiencia en el área	13 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Seguro Integral de Salud
Cargo	Director de la Unidad Funcional de Tesorería
Número telefónico	965944782
Firma	
<b>Fecha</b>	17 de mayo del 2024

### Experto 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL AFILIADO

**Definición de la variable:** Se refiere a la medida en que los miembros de una organización, como una asociación, club, programa de membresía o plan de seguro, están contentos con los servicios, beneficios y experiencias que reciben como afiliados (Hanaysha y Tahir, 2016).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Seguridad	Explicación sobre el problema de salud.	¿El personal de salud le explica claramente su problema de salud?	1	1	1	1	
		¿Se proporcionó información comprensible sobre su diagnóstico y tratamiento?	1	1	1	1	
		¿Se siente seguro y entiende la explicación que recibe del personal médico?	1	1	1	1	
	Explicación sobre los procedimientos	¿Le detallan claramente los procedimientos médicos a realizar?	1	1	1	1	
		¿Se le informa sobre los posibles riesgos y beneficios de los procedimientos?	1	1	1	1	
		¿Se siente informado y preparado para los procedimientos médicos?	1	1	1	1	
Validez	Atención correcta	¿El personal de salud le brinda una atención correcta y profesional?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	1	1	1	1	
		¿Confía en la calidad de la atención recibida?	1	1	1	1	
		¿Recibe recomendaciones claras y precisas para la mejora de su salud?	1	1	1	1	

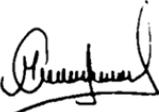


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Perspectiva del afiliado	¿Se tiene en cuenta su opinión y preferencias en la atención médica?	1	1	1	1	
		¿El personal de salud que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted para explicarle su problema de salud?	1	1	1	1	
		¿Se siente escuchado y valorado en sus necesidades de atención médica?	1	1	1	1	
		¿Percibe que el personal se siente feliz en atenderlo y poder ayudarlo con su salud?	1	1	1	1	
Atención administrativa	Satisfacción del usuario	¿Está satisfecho con la atención administrativa recibida?	1	1	1	1	
		¿Se resuelven eficientemente los trámites y gestiones administrativas?	1	1	1	1	
		¿Recibe información clara y precisa sobre los servicios y procedimientos administrativos?	1	1	1	1	
		¿El personal administrativo muestra disposición para ayudar y resolver sus dudas?	1	1	1	1	
		¿Como afiliado considera que los formularios y documentos administrativos son fáciles de entender y completar?	1	1	1	1	
		¿Está satisfecho con la cobertura que le brinda su seguro?	1	1	1	1	



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Satisfacción del afiliado
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre la Satisfacción del afiliado de una entidad de salud
Nombres y apellidos del experto	Ramírez Flores Mary Carmen
Documento de identidad	46157080
Años de experiencia en el área	9 años
Máximo Grado Académico	Magister en Ciencias Económicas con mención en Tributación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Seguro Integral de Salud
Cargo	Profesional Tributario
Número telefónico	991473339
Firma	
Fecha	17 de mayo del 2024

## Anexo 4: Matriz de Consistencia

### TÍTULO: Calidad de atención en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE INVESTIGACIÓN				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cómo influye la calidad de atención en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023?	Determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023	La calidad de atención influye en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023	<b>Variable 1: Calidad de Atención</b> <b>Dimensiones</b> D1: Empatía D2: Elementos Tangibles D3: Capacidad de respuesta	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> aplicada <b>Diseño:</b> No experimental <b>Nivel:</b> explicativo- causal <b>Método:</b> Hipotético – deductivo <b>Población:</b> 6,979 afiliados de una entidad de salud. <b>Muestra:</b> 120 Afiliados <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Métodos y análisis dedatos:</b> Estadísticas descriptivas, regresión logística ordinal.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		
a) ¿Cómo influye la empatía en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023?  b) ¿Cómo influye los elementos tangibles en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023?  c) ¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023?	a) Determinar la influencia de la empatía en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023  b) Determinar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023  c) Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023	a) La empatía influye en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023  b) Los elementos tangibles influyen en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023  c) La capacidad de respuesta influye en la satisfacción del afiliado en una entidad de salud, Callao, 2023	<b>Variable 2: Satisfacción del afiliado</b> <b>Dimensiones</b> D1: Seguridad D2: Validez D3: Atención administrativa	

**Nota.** Elaboración propia con datos obtenidos de diferentes investigaciones.

## Anexo 5: Confiabilidad del Instrumento

El coeficiente alfa de Cronbach es un índice para medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar el grado de relevancia de un ítem de la herramienta. Es el promedio de las correlaciones entre los ítems que forman parte de la herramienta.

### Escala de interpretación de la confiabilidad

Rango	Interpretación
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Media
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

**Nota.** Tomado de Palella y Martis (2012, p. 169). Metodología de la investigación cuantitativa

La confiabilidad del instrumento “calidad de atención” es:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,814	20

La confiabilidad del instrumento “satisfacción del afiliado” es:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,866	20

### Prueba piloto del instrumento calidad de atención

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

### Prueba piloto del instrumento satisfacción del afiliado

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

## Anexo 6: Análisis complementario

### Ficha técnica de variable calidad de atención

Nombre	: Cuestionario sobre calidad de atención
Autor	: Landa Olortegui, Lybia Patricia
Año	: 2024
Administración	: Individual
Duración	: 20 minutos
Descripción	: Comprende 20 ítems, distribuidos en 3 dimensiones
N° de ítems	: 20
Confiabilidad	: 0,814
Validez	: Juicio de expertos con resultado aplicable.
Expertos	: Mg. Raúl Segundo Díaz Villacorta; Mg. Ramírez Flores Mary Carmen; Mg. Sylvia Esther Bazán Rezkalah.

### Ficha técnica de variable satisfacción del afiliado

Nombre	: Cuestionario sobre Satisfacción del afiliado
Autor	: Landa Olortegui, Lybia Patricia
Año	: 2024
Administración	: Individual
Duración	: 20 minutos
Descripción	: Comprende 20 ítems, distribuidos en 3 dimensiones
N° de ítems	: 20
Confiabilidad	: 0,866
Validez	: Juicio de expertos con resultado aplicable.
Expertos	: Mg. Raúl Segundo Díaz Villacorta; Mg. Ramírez Flores Mary Carmen; Mg. Sylvia Esther Bazán Rezkalah.

### Tabla de medición de Baremos

#### Niveles de interpretación del cuestionario de calidad de atención

	<b>Mala</b>	<b>Regular</b>	<b>Buena</b>
Empatía	(06 - 14)	(15 - 23)	(24 - 30)
Elementos tangibles	(08 -18)	(19 - 29)	(30 - 40)
Capacidad de respuesta	(06 - 14)	(15 - 23)	(24 - 30)

#### Niveles de interpretación del cuestionario de satisfacción del afiliado

	<b>Baja</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Seguridad	(06 - 14)	(15 - 23)	(24 - 30)
Validez	(08 -18)	(19 - 29)	(30 - 40)
Atención administrativa	(06 - 14)	(15 - 23)	(24 - 30)

## Anexo 7: Prueba de Normalidad

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Ha: Los datos no provienen de una distribución normal

**Tabla 12**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Calidad de atención	Satisfacción del afiliado	Empatía	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta
N		120	120	120	120	120
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	66,12	68,43	18,60	28,19	19,33
	Desviación típica	12,613	12,539	4,748	5,063	4,288
Diferencias más extremas	Absoluta	,061	,096	,116	,065	,105
	Positiva	,061	,096	,116	,051	,105
	Negativa	-,051	-,075	-,071	-,065	-,063
Z de Kolmogorov-Smirnov		,061	,096	,116	,065	,105
Sig. asintót. (bilateral)		,200 <sup>d</sup>	,008	,000	,200 <sup>d</sup>	,003

**Nota.** Datos registrados en el SPSS 27.

El estudio exhaustivo de 120 individuos mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, reveló información crucial sobre las variables. Para la "calidad de atención", se obtuvo un valor de significancia (Sig.) de 0,200, mientras que para "Satisfacción del afiliado", el Sig. fue de 0,008.

Por lo tanto, dado que el Sig. (0,200), no se rechaza la Ho. Esto indica que la distribución de la variable "Calidad de atención" se ajusta a una distribución normal. Y, por otro lado, en contraste, el Sig. (0,008), con lo cual, se acepta la Ha de no normalidad.

Como consecuencias de los resultados, la no normalidad de la variable "Satisfacción del afiliado" implica que las pruebas estadísticas paramétricas, que asumen una distribución normal, no son adecuadas para analizarla. En consecuencia, se deben emplear pruebas no paramétricas para evaluar esta variable de manera precisa y confiable.

### Anexo 8: Base de Datos de las encuestas realizadas por las 2 variables

Nº	Variable 1: Calidad de atención																			Variable 2: Satisfacción del afiliado																			v1: Calidad de atención				v2: Satisfacción del afiliado								
	D1: Empatía						D2: Elementos Tangibles						D3: Capacidad de respuesta							D1: Seguridad						D2: Validez						D3: Atención administrativa			D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14									15	16	17	18	19	20			
1	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	28	35	23	86	30	32	19	81			
2	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	22	31	23	76	24	30	22	76			
3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	9	19	22	50	22	22	21	65			
4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	23	36	23	82	26	38	22	86				
5	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	21	30	17	68	24	24	23	71		
6	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	25	40	30	95	30	39	30	99				
7	4	3	4	4	5	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	24	24	23	71	21	30	17	68			
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	24	32	23	79	25	32	25	82			
9	1	5	1	1	3	5	3	2	1	3	2	5	1	3	1	3	5	4	3	5	3	3	3	3	1	3	5	5	4	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	16	20	21	57	16	31	20	67			
10	5	4	5	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	25	35	25	85	27	36	28	91				
11	5	4	1	3	5	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	21	36	28	85	25	37	28	90			
12	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	1	3	1	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	24	38	16	78	27	35	28	90				
13	4	4	5	3	5	3	4	4	2	3	4	5	4	4	1	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	5	2	4	5	5	3	3	3	3	5	4	5	4	3	24	30	20	74	24	30	24	78				
14	3	3	3	3	4	2	5	5	3	3	3	5	3	4	2	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	2	4	5	5	3	4	5	5	3	3	3	4	3	18	31	17	66	28	33	21	82				
15	3	3	4	2	5	2	2	4	2	3	5	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	19	27	23	69	23	28	24	75				
16	5	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	5	21	28	21	70	25	32	22	79			
17	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	19	32	26	77	27	35	24	86				
18	4	4	3	3	2	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	18	27	18	63	24	28	18	70
19	4	4	4	3	5	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	3	4	4	22	36	25	83	27	32	24	83					
20	5	4	5	3	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	3	4	4	24	32	24	80	26	33	25	84		
21	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	23	31	25	79	24	34	26	84					
22	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	25	35	26	86	26	32	26	84				
23	2	5	3	3	3	3	2	2	3	3	5	4	3	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	19	25	18	62	23	18	13	54				
24	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	4	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	17	26	17	60	22	22	16	60			
25	2	1	2	1	2	1	3	1	3	2	1	4	1	4	2	2	1	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	9	19	14	42	15	17	14	46			
26	4	5	4	5	3	5	3	5	2	3	2	4	2	4	2	2	3	3	3	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	5	3	3	2	5	5	4	4	5	3	5	26	25	18	69	26	30	26	82			
27	4	5	3	5	2	5	3	5	3	3	5	4	5	4	5	2	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	2	5	3	3	3	3	2	3	3	24	32	23	79	27	31	17	75			
28	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	4	1	3	1	2	1	2	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	3	2	5	5	4	3	3	4	3	14	21	14	49	27	30	22	79			
29	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	1	4	3	3	3	2	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3	2	5	3	1	3	3	2	3	3	16	22	19	57	27	24	17	68				
30	2	2	2	1	2	2	3	1	3	2	1	4	1	4	1	2	1	2	2	3	1	2	1	3	3	3	1	3	3	1	2	4	3	1	1	2	2	1	3	1	11	19	11	41	13	18	10	41			
31	3	5	4	3	3	2	3	5	3	3	5	4	5	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	20	32	18	70	19	22	15	56			
32	4	5	4	5	3	5	4	5	2	3	5	5	2	4	5	3	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	5	3	4	3	5	5	3	3	5	3	5	26	30	23	79	27	31	24	82			
33	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	4	1	2	1	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	18	27	15	60	23	30	18	71	

N°	Variable 1: Calidad de atención																				Variable 2: Satisfacción del afiliado																				v1: Calidad de atención				v2: Satisfacción del afiliado					
	D1: Empatía						D2: Elementos Tangibles						D3: Capacidad de respuesta								D1: Seguridad						D2: Validez						D3: Atención administrativa			D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20										
34	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	5	3	4	3	2	2	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	18	29	18	65	21	28	18	67		
35	4	5	4	5	3	5	4	5	3	2	5	4	5	4	5	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	26	32	25	83	27	34	26	87			
36	2	4	4	4	4	2	5	4	1	5	5	5	4	5	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	20	34	19	73	30	38	24	92			
37	3	2	2	2	3	2	3	4	4	2	3	2	3	3	1	4	2	2	2	4	3	3	2	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	1	14	24	15	53	18	22	11	51		
38	3	3	2	2	3	2	5	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	2	3	3	3	2	2	4	3	15	25	19	59	29	29	17	75		
39	3	4	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	2	5	4	20	33	22	75	22	28	24	74		
40	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	27	36	24	87	24	34	23	81	
41	1	2	3	2	3	3	4	1	3	3	3	4	3	4	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	5	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	4	2	14	25	15	54	19	23	14	56	
42	3	3	2	2	3	2	5	3	2	2	3	5	3	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	15	27	15	57	19	21	16	56	
43	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	5	4	5	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	16	31	18	65	21	26	17	64			
44	5	3	4	4	2	3	2	4	4	3	2	5	3	2	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	2	23	26	26	73	22	35	26	83			
45	5	5	4	4	3	2	1	1	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	2	23	28	25	76	27	38	23	88		
46	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	21	30	23	74	23	28	22	73		
47	4	4	3	3	5	4	5	5	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	23	31	24	78	24	31	23	78
48	4	5	5	3	5	5	5	5	2	4	3	3	4	5	2	2	1	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	27	31	17	75	28	34	28	90		
49	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	19	33	19	71	21	31	22	74		
50	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	5	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	11	22	16	49	15	20	18	53		
51	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	12	19	16	47	16	18	14	48			
52	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	1	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	17	23	17	57	17	24	18	59		
53	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	20	32	20	72	24	31	19	74		
54	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	4	14	25	17	56	20	19	15	54	
55	3	3	2	2	2	1	4	4	3	3	4	3	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	13	28	15	56	19	21	16	56	
56	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	16	28	18	62	21	28	21	70			
57	4	3	4	2	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	5	22	32	23	77	25	29	22	76			
58	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	16	25	18	59	20	25	21	66			
59	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	20	30	20	70	23	27	21	71					
60	2	3	3	2	2	4	5	4	3	3	1	4	3	5	1	2	3	3	3	1	5	3	4	4	3	1	3	4	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	4	16	28	13	57	20	23	14	57		
61	5	4	3	2	3	5	5	4	3	3	5	5	3	5	3	2	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	3	3	2	5	3	3	3	5	22	33	20	75	26	29	22	77			
62	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	25	37	28	90	27	35	28	90			
63	4	4	4	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	18	21	17	56	18	23	20	61			
64	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	22	30	22	74	23	31	19	73			
65	2	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	14	21	12	47	18	23	17	58		
66	5	4	3	2	2	4	5	3	2	3	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	20	28	28	76	25	33	24	82

Nº	Variable 1: Calidad de atención																				Variable 2: Satisfacción del afiliado																				v1: Calidad de atención				v2: Satisfacción del afiliado			
	D1: Empatía						D2: Elementos Tangibles						D3: Capacidad de respuesta								D1: Seguridad						D2: Validez						D3: Atención administrativa				D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20								
67	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	4	19	29	20	68	18	27	16	61		
68	5	4	5	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	4	5	3	4	5	25	36	28	89	27	34	26	87
69	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	23	30	21	74	21	25	19	65	
70	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	16	29	18	63	24	26	17	67		
71	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	14	21	19	54	18	22	18	58		
72	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	20	30	21	71	16	28	16	60
73	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	15	26	17	58	18	25	16	59	
74	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	18	30	18	66	21	26	22	69			
75	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	27	36	28	91	27	34	28	89			
76	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	22	29	21	72	18	23	22	63	
77	2	2	2	2	3	1	4	3	2	3	3	4	1	4	1	2	1	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	12	24	14	50	18	19	17	54		
78	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	3	4	3	4	18	33	25	76	24	35	22	81	
79	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	25	35	22	82	30	32	22	84		
80	3	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	5	3	5	2	2	2	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	16	29	18	63	18	21	16	55	
81	2	2	1	1	2	2	4	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	4	10	27	17	54	18	21	14	53	
82	2	3	2	1	3	2	4	4	3	2	2	4	3	4	1	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	13	26	15	54	21	24	15	60		
83	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	19	16	10	45	17	23	14	54	
84	3	4	2	2	3	2	4	5	3	4	4	5	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	4	16	33	15	64	21	23	18	62	
85	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	23	29	20	72	23	27	18	68	
86	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	2	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	1	3	4	25	35	20	80	22	27	14	63			
87	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	2	2	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	21	30	17	68	27	35	29	91			
88	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	18	20	10	48	18	24	15	57		
89	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	10	17	9	36	18	23	14	55		
90	4	5	5	3	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	25	32	24	81	22	28	15	65	
91	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	28	40	27	95	24	26	16	66	
92	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	5	3	5	1	4	3	2	5	3	1	4	3	5	4	5	3	16	28	19	63	20	24	24	68
93	3	4	3	5	4	3	4	3	2	4	5	4	3	1	4	3	2	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	22	26	21	69	20	24	16	60		
94	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	17	27	17	61	23	26	19	68	
95	3	3	2	2	1	2	5	3	3	3	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	5	3	3	3	1	3	2	2	1	2	2	3	13	30	17	60	17	22	12	51		
96	5	4	2	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	19	27	19	65	17	26	18	61	
97	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	4	16	27	17	60	17	24	15	56	
98	5	3	2	2	2	5	5	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	5	5	3	3	3	5	2	2	2	5	3	3	2	3	4	19	28	22	69	23	25	20	68
99	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	16	27	16	59	19	24	14	57	

Nº	Variable 1: Calidad de atención															Variable 2: Satisfacción del afiliado															v1: Calidad de atención				v2: Satisfacción del afiliado													
	D1: Empatía						D2: Elementos Tangibles						D3: Capacidad de respuesta			D1: Seguridad						D2: Validez						D3: Atención administrativa			D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
100	2	3	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	3	3	11	22	15	48	16	21	14	51
101	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	2	2	1	3	3	13	17	14	44	19	24	14	57
102	4	3	2	1	2	4	5	3	2	3	5	5	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	16	30	19	65	21	31	21	73
103	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	3	4	15	23	16	54	20	23	19	62	
104	4	3	2	1	2	4	3	3	3	3	5	5	3	4	5	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	1	3	5	16	29	22	67	19	27	16	62	
105	5	4	2	1	2	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	4	2	3	3	18	25	15	58	18	22	18	58
106	3	3	2	1	2	4	5	3	2	2	4	5	3	4	4	2	2	2	3	5	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	3	5	4	2	2	1	3	5	15	28	18	61	22	30	17	69
107	5	4	4	4	4	5	5	3	2	3	4	4	3	5	5	2	3	3	3	5	5	4	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	2	2	1	3	5	26	29	21	76	23	32	18	73
108	3	3	2	2	2	1	5	3	3	2	3	5	3	5	4	2	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	13	29	20	62	19	25	18	62
109	5	3	2	2	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	1	3	3	3	5	5	4	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	20	32	20	72	23	32	22	77
110	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	16	22	16	54	19	25	18	62
111	2	2	2	2	3	1	4	3	2	3	3	4	1	4	1	2	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	12	24	14	50	18	19	17	54
112	3	2	2	2	3	2	3	4	4	2	3	2	3	3	1	4	2	2	2	4	3	3	2	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	1	14	24	15	53	18	22	11	51
113	1	2	3	2	3	3	4	1	3	3	3	4	3	4	1	2	2	3	3	4	3	3	3	2	5	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	4	2	14	25	15	54	19	23	14	56
114	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	5	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	11	22	16	49	15	20	18	53	
115	4	3	4	2	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	2	4	4	22	32	23	77	23	26	21	70	
116	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	16	25	18	59	20	25	21	66		
117	3	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	5	3	5	2	2	2	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	16	29	18	63	18	21	16	55
118	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	14	21	19	54	18	22	18	58	
119	2	3	3	2	2	4	4	4	3	3	1	4	3	4	1	2	3	3	3	1	4	3	4	4	3	1	3	4	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	4	16	26	13	55	19	23	14	56	
120	2	2	1	1	2	2	4	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	4	10	27	17	54	18	21	14	53