



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del
puesto de salud La Unión Chimbote - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Madalita Roció Mejía Alva (ORCID: 0000-0001-8872-6866)

ASESOR:

Mg. Nicolás Augusto Quiroz Díaz (ORCID: 0000-0002-0453-6318)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgos en Salud

CHIMBOTE - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido la realización y desarrollo de mi proyecto de investigación.

Roció

Agradecimiento

A Dios, por haberme dado la vida y guiado por el camino del bien, por haber iluminado mi vida.

Por mantenerme fuerte y no rendirme ante los obstáculos que se me presenta día a día en el transcurrir de mi vida.

La autora

Declaratoria de autenticidad

Yo, Madalita Roció Mejía Alva, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote - 2019” presentado en 91 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

1. Que se ha empleado correctamente las fuentes en el presente trabajo de investigación de acuerdo a lo establecido en las normas APA.
2. Asimismo, indicar que este proyecto de investigación no ha sido presentado completa ni parcialmente.
3. Me someto a las revisiones pertinentes por parte de los jurados y asesores.
4. Soy consciente que este trabajo será revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, nos sometemos a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, 14 de enero de 2020



Madalita Roció Mejía Alva
DNI: 46625567

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de las variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimientos	20
2.6. Método de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	42
Anexo 2: Instrumentos - Ficha técnica	44
Anexo 3: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	48
Anexo 4: Base de datos	49
Anexo 5: Artículo científico	69

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Niveles de calidad de atención	22
Tabla 2	Niveles de satisfacción del usuario	23
Tabla 3	Relación entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019	23
Tabla 4	Relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019	24
Tabla 5	Relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019	25
Tabla 6	Relación entre seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019	26
Tabla 7	Relación entre empatía y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019	26
Tabla 8	Relación entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019	27

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Niveles de calidad de atención	22
Figura 2 Niveles de satisfacción del usuario	23

Resumen

El presente informe de tesis tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote – 2019, para ello se realizó una investigación de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, correlacional, de corte transversal. Para ello se conformó una población total de 1800 usuarios que fueron atendidos en la institución de salud objeto de estudio, luego de ello, se aplicó el ajuste de muestra, obteniéndose una muestra representativa de la población compuesta por 269 usuarios, a los cuales se les aplicó como instrumentos de recolección de datos el cuestionario de calidad de atención y satisfacción al usuario. Finalmente, los resultados arrojaron que existe relación directa significativa entre la dimensión aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la variable satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote, donde se obtuvo tiene un nivel de correlación moderada de 0.548, significativa al 1%. Se llegó a la conclusión entonces que existe correlación moderada significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción al usuario, a partir de allí entonces se aceptó la hipótesis de la investigación

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, capacidad de respuesta, aspectos tangibles.

Abstract

The purpose of this thesis report was to determine the relationship between the Quality of care and the satisfaction of the user of the service of external offices of the health post the union Chimbote - 2019, for this the type of descriptive research was established, with a design not experimental, correlational, cross-sectional. For this purpose, a total population of 1800 users was formed, who are treated in the health institution under study, after that, the sample adjustment was applied, obtaining a representative sample of the population composed of 269 users, to which the questionnaire of quality of attention and satisfaction to the user was applied as data collection instruments. Finally, the results showed that there is a significant direct relationship between the dimension tangible aspects, reliability, responsiveness, security and empathy with the variable satisfaction to the user of the service of external consultants of the health post the Chimbote union, where there is a level of Moderate correlation of 0.548, significant at 1%. It was concluded that there is a significant moderate correlation between the variables quality of care and user satisfaction, from then on the research hypothesis was accepted.

Keywords: Quality of care, users satisfaction, responsiveness y tangible aspects.

I. INTRODUCCIÓN

Si bien es cierto la tecnología ha mostrado un desarrollo acelerado, con ello también se han mejorado los procesos y protocolos de las organizaciones e instituciones, sin embargo, este desarrollo de los procesos o protocolos se está dando de mejor manera en el sector privado y no en el estatal, uno de estos protocolos es el de calidad de atención, dicho protocolo es más visto en sector salud, donde se debe conseguir una calidad en la atención.

Entonces, se observa claramente el contraste entre los escenarios de América Latina y Europa, esto permite inferir lo pésimo que vienen actuando los gobiernos para brindar un eficaz servicio de salud a su población, por lo menos en América Latina, dado que si también se compara la tasa de mortalidad teniendo en cuenta diferentes aspectos del deceso, se ha de notar que se debe a la escases de implementación tecnológica en hospitales, así también, ausencia de personal capacitado para brindar atención, presentan además una infraestructura deplorable; lo manifestado entonces se refleja en el sentir o insatisfacción de la población cuando va a atenderse una institución de salud del estado. Como se ve entonces, el problema también se suscita a nivel internacional, y en lo que respecta a América Latina, los motivos de este son similares en todo sentido, así como la insatisfacción por parte de su población; el caso peruano es un claro ejemplo si de pésima atención e insatisfacción del usuario se trata, dado que es percibido día a día las innumerables quejas por parte de los pacientes, siendo las más comunes pésima atención que reciben cuando acuden por una consulta médica, presentándose en mayor medida en zonas que no cuentan con los servicios básicos, poblaciones de bajos recursos económicos, aunado a ello, estos se presentan en mayor escala en la zona sierra y selva del país, donde la infraestructura de los hospitales o postas se encuentran en un muy mal estado, así mismo, no se encuentran bien implementados y no se cuenta con especialista para dar cobertura a la población, así también, estas instituciones no suelen recibir monitoreo por parte del Ministerio de Salud, por tanto, muchas veces las quejas o sugerencias de los usuarios no son tomadas en cuenta, del mismo modo, las negligencias médicas muchas veces no son denunciadas y no se llevan a cabo investigaciones, en el peor de los casos existen comunidades muy alejadas que no tienen ni siquiera los servicios de salud, esto último ya se debe a factores netamente de gestión pública; entonces como se mencionó, el caso peruano al igual que otros países de la región, sigue presentando innumerables problemas con el sector salud.

Para validar la argumentación anterior, según datos estadísticos, se precisa que solo en el año 2017, la Superintendencia Nacional de Salud ha presentado más de 47.000 reclamos sobre atención al paciente, motivo por el cual logró imponer 51 sanciones con multas que ascendieron a los S/.6065,882, siendo Essalud la institución con más quejas presentadas; de los reclamos mencionados, en 643 de estos terminaron en quejas que dieron lugar a un proceso de investigación que a la actualidad aun continua. De las quejas mencionadas, se observa que el principal motivo fue la inadecuada atención médica o quirúrgica (44%), seguidamente se tiene la falta de información (28%) y la disconformidad con la atención recibida (9%); de las sanciones impuestas, el 31% corresponde a instituciones públicas y el 69% a privadas. (Sausa, 2017)

En el Perú según la OMS (2019), cuenta con un sistema de atención en salud descentralizado el cual consta de cinco entidades, MINSA, FFAA, EsSALUD, PNP y sector privado; sin embargo, el resultado es que el sistema contiene múltiples fuentes de servicios lo que ocasiona deficientes coordinaciones y desbalance en la administración de recursos.

Ante el desarrollo del contexto de salud en nuestro país, no sólo existe una afectación de especialistas, infraestructura, presupuesto o equipamiento si no que la parte de calidad y satisfacción del servicio de salud ha sido una queja constante por el ciudadano.

En el 2018 La Contraloría general de la República, realizó un operativo nacional donde participaron 1012 auditores, los cuales llegaron a comprobar mediante un monitoreo, que existían establecimientos que no cumplían con normas básicas de funcionamiento, entre estos establecimientos médicos estaban el de la policía, gobierno y la marina.

Por tanto, es de vital importancia que los pacientes o usuarios se sientan tratados con respeto, ética y eficiencia; sin embargo, existe en la práctica no se realiza.

Es importante dilucidar cuales son los fundamentos de la prestación de servicio y satisfacción del usuario con la finalidad de investigar las variables mencionadas y determinar si existe relación entre las mismas.

La problemática descrita anteriormente también está presente en consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote, donde es observable la clara insatisfacción por parte de las personas que se atienden en dicha institución, ello debido a

que la misma no ofrece una calidad de servicio, requerida por los pacientes, no cumpliendo con estándares de calidad de atención mínimas que debe cumplir un centro de salud.

Se hace manifiesto entonces que la problemática se encuentra también presente en a nivel local en la institución objeto de estudio, donde se han presentan quejas respecto a la atención, esto a causa por ejemplo de la gran cantidad de usuarios que se atienden allí, así también, esto se origina muchas veces por la falta de experiencia del personal de salud, que en muchos casos son profesionales recién egresados. Así también, no se siguen procedimientos de atención definidos, por tanto, se trabaja de acuerdo más a la experiencia y de manera empírica, lo que genera que no se defina que atención seguir, además de no tener instaurado buenas prácticas de atención al usuario.

En este apartado, se mencionarán investigaciones previas a nivel internacional, nacional y local que servirán de preámbulo para comprender las variables de estudio, del mismo modo aportarán información que será una guía para el presente trabajo.

En el ámbito internacional Maggi (2018), en su investigación sobre evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario, busco establecer el grado de relación entre las variables de estudio utilizando para ello el diseño de investigación no experimental, correlacional y de corte transversal. Finalmente llegó a determinar una relación directa entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

La investigación de Santana & Bauer (2014), de la calidad de cuidados de enfermería y a la satisfacción del paciente, tuvo como propósito encontrar el grado de relación entre las variables objeto de estudio, para lo cual se empleó el diseño de investigación no experimental de tipo descriptivo a una muestra de 271 pacientes a los cuales se les aplicó una encuesta. El autor mencionado al concluir su estudio determinó que existe relación entre las variables, así mismo que los cuidados proporcionados por el personal de salud es óptimo

Las investigaciones mencionadas a nivel internacional indican que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente son variables abordadas en diferentes contextos los cuales otorgan relevancia a la investigación, sin embargo, a nivel nacional, también son temas estudiados.

En la investigación de Lizana, Piscoya & Quichiz (2018), en su tesis para determinar el grado de relación entre la calidad de atención y la satisfacción al usuario, tuvo como

propósito determinar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de emergencia, así también determinar el nivel de calidad de la variable mencionada, para ello se realizó una investigación de tipo descriptivo, de corte transversal, con una muestra conformada por 120 pacientes; una vez procesados los datos y obtenido los resultados, se llegó a la conclusión que el nivel de calidad de atención es buena, debido a la capacidad de respuesta del personal de salud.

Quispe (2015), realizó una tesis con el propósito de determinar la relación entre calidad de atención satisfacción del usuario, empleando un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional a una muestra de 159 usuarios, a los cuales se les aplicó un cuestionario elaborado para tal fin. Llegando a la conclusión, mediante la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, que existe relación entre la calidad de servicio y la percepción de la satisfacción de los usuarios.

A nivel local se tiene a Gutiérrez, Achahuanco, & Franco (2018), en calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital en Chimbote, propuso determinar la relación entre las variables objeto de estudio, empleando el diseño de investigación no experimental de tipo descriptivo correlacional a una muestra conformada 242 usuarios; se llegó a la conclusión que el 50.8% de pacientes afirman que la atención se encuentra en un nivel regular, por tanto, mediante la aplicación del Rho de Spearman, se determina que existe relación entre las variables.

Cerna & Serrano (2016), estudió la variable satisfacción del usuario externo con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con una investigación cuantitativa de tipo descriptiva transversal en una población de 372 usuarios. Los resultados obtenidos arrojaron que el 50.1 % de los usuarios son atendidos con una satisfacción mediana según percepción de estos, así también el 11.8 % comentaron estar desatendidos. Por tanto, se llegó a la conclusión de que el paciente se muestra satisfecho con la atención que recibe por parte del personal del hospital.

En la tesis de Vega (2016), sobre Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno, donde el propósito fue determinar la relación entre las variables mencionadas empleando el diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional a una muestra formada por 32 usuarios. Se llegó a determinar que hay relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Se concluye que hay relación entre las variables.

A través de la investigación de trabajos previos se obtuvieron algunas aseveraciones sobre las variables de estudio, sin embargo, es necesario conceptualizar la calidad de atención y la satisfacción del usuario delimitando conceptos, tipos, componentes, perfiles, entre otros que profundicen teóricamente la presente exploración.

Estrada (2007), refirió que la calidad es el acto de brindar un servicio o bien con la finalidad de satisfacer al cliente u usuario.

La OMS (2016), define que la calidad de atención consiste en cuidar el bienestar del paciente a través de una atención eficiente, logrando que obtenga a tiempo diagnóstico y tratamiento.

La calidad de atención es estudiada en diversos contextos, como por ejemplo el área empresarial y educativa, sin embargo, cobra protagonismo en el ámbito de salud debido a que el usuario que está expuesto a diversas dolencias físicas tiende a estar vulnerables emocionalmente, es por ello que la manera con la que se brinda el servicio es fundamental para crear un estado de bienestar en el paciente y sus familiares.

Para Silva, Córdova, & Vergaray (2015), la calidad está ligada a la eficacia del personal y la forma en la que trata a las personas que son atendidas sin discriminar por sus características personales, poniendo en primer lugar a las necesidades del mismo.

Por ende, en el sector salud la calidad gira en base a la satisfacción del paciente, cada accionar tiene un proceso que logre el estado de bienestar y sentimiento de relevancia del problema que sostiene. Ruiz (2016), define a la calidad de atención como la forma en la que el profesional de salud atiende las necesidades, derechos o exigencias racionales de los pacientes considerando las normas de la institución.

Por ende, se define calidad de atención como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, teniendo en consideración calidad humana y profesionalismo.

Al definir la calidad de atención se pone en evidencia dimensiones que contribuyen a la construcción de la conceptualización. Para Alvarez (2007), las dimensiones están compuestas por tres puntos básicos, el primero es componente técnico, segundo componente interpersonal y el tercer componente correspondiente al entorno.

Entonces de acuerdo a lo que manifiestan los autores, la calidad de atención se encuentra ligada al profesionalismo del personal que lo imparte, por tanto, si la institución

se encuentra representada por verdaderos profesionales de la salud, entonces se tendrá toda la certeza que el servicio será de calidad, eso entonces influirá en la percepción que tiene el usuario de este, y contribuirá a mejorar su satisfacción en cada servicio; en concreto, siempre se deben tener en cuenta las dimensiones que dan naturalidad a la calidad de atención, estas dimensiones tienen que ver con cuán fiable es el servicio que se le proporciona al paciente, así también, al momento de darlo, según las reglas y normas correspondientes de una institución de salud, a eso se denomina profesionalismo, finalmente, con este servicio se debe asegurar transmitir credibilidad y seguridad al paciente, ello generará que este vuelva al establecimiento y dado cuenta a los demás, son la calidad de atención que se brindó en su última visita.

El primer componente, afirma que hay relación entre la calidad profesional y la tecnología empleada, para cumplir sus labores con eficiencia, dentro de este componente se encuentran cuatro indicadores entre los cuales tenemos: fiabilidad, profesionalismo, credibilidad y seguridad. (Alvarez, 2007)

La fiabilidad, es la destreza con la cual se brinda el servicio, desde una perspectiva esmerada y de cuidado; mientras que profesionalismo se caracteriza por la habilidad para atender los requerimientos solicitados, la credibilidad, se basa en la honestidad y veracidad en la presentación y abordaje del servicio, finalmente seguridad es la capacidad del personal para minimizar los riesgos y peligros en el desarrollo de las actividades de atención. (Alvarez, 2007)

Con respecto al componente interpersonal, hace hincapié en establecer una relación entre el paciente, personal de salud y la familia de forma que no sólo se cubran las necesidades del paciente, sino que se brinde tranquilidad a la familia, por ello, el componente considera que el conjunto de comportamientos y actitudes deben tener como características como calidez, respeto, tolerancia y servicio. Los indicadores que forman este componente son cortesía, confidencialidad, comunicación y comprensión. (Alvarez, 2007)

La cortesía tomada desde la perspectiva humanista como atención, respeto, solidaridad, empatía y amabilidad, esta característica va unida a la confidencialidad del estado del paciente, así como la información y diálogo que es vital para establecer una relación de apoyo comprendiendo sus necesidades y pedidos. (Alvarez, 2007)

El componente relacionado al entorno, subraya la importancia de la capacidad de respuesta y la funcionalidad de los servicios de salud, es decir la rapidez y evidencia con la que se atiende las necesidades del paciente. Del mismo modo, como se organiza la institución, siendo los indicadores del competente la integralidad, oportunidad y continuidad. (Alvarez, 2007)

La integridad se describe como la capacidad para identificar de forma rápida las necesidades de atención del paciente y movilizar medios para abordarlas. Mientras que la oportunidad indica que debe existir accesibilidad y puntualidad para el abordaje de problemas, finalmente continuidad hace referencia en realizar las actividades en la secuencia correcta.

La medición de la calidad nos permite evaluar de forma constante la satisfacción del usuario con los servicios prestados. Por ello, Thompson (2014), menciona que la gestión de la calidad en la atención es un principio para lograr la percepción de satisfacción del paciente, por lo que cada destacar que toda organización depende de los usuarios.

Dentro de los principios encontramos al enfoque al usuario, para que una organización se mantenga es necesario que se entienda y atienda las necesidades presentes y futuras de sus pacientes.

Para lograr enfocarse es necesario que exista liderazgo, para el cumplimiento de los objetivos y la mejora.

Para Thompson (2014), otro punto fundamental es la participación del personal, debido a que mediante el personal comprometido y motivado se puede mejorar la calidad del servicio.

Al tener un estilo de liderazgo que se enfoque en atender las necesidades del paciente, así como las del colaborador, permiten que se desarrolle un enfoque basado en los procesos, permite que las actividades y personas se gestionen para la mejora continua.

Con respecto a la mejora continua de la calidad, la organización debe influenciar en elevar los estándares de calidad en el servicio brindado. Otro principio importante es la toma de decisiones basada en la evidencia, quien emplea métodos estadísticos para la medición de la satisfacción de cliente como un indicador de la calidad de atención.

Finalmente es importante mantener buenas relaciones con los proveedores, para traer consigo valores agregados o una buena disposición para colaborar.

Donabedian (2014), explica que la percepción de la calidad de atención en salud es diversa, sin embargo, es necesario difundir la idea de que el acto médico debe contener calidad, técnica y humanidad la cual debe transmitirse a través de respeto, ética profesional, solidaridad, equidad, calidez, empatía, puntualidad y eficiencia en el servicio.

Para tener un panorama claro de calidad en la asistencia, es necesario comprender cuatro valores fundamentales, entre los cuales tenemos a la beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia.

En perspectiva, a continuación, se presentarán una serie de atributos de la calidad de atención.

En el postulado de Cornejo (1990), menciona que es fundamental el trato cordial y amable en toda institución, sin embargo, en el sector salud es necesario debido a la condición de los usuarios que solicitan los servicios. El trato adecuado produce satisfacción, por ende, es necesaria la cortesía, amabilidad, respeto y tolerancia. Este tipo de actitudes crea un estándar de interacción entre pacientes y personal de salud que generan un clima cálido.

La atención no sólo debe ser óptima, sino también la presentación del personal. Por ende, el personal debe estar debidamente uniformado, la utilización de la vestimenta adecuada es un indicador de respeto, ornato personal y cuidado de la profesión. (Cornejo, 1990)

Es fundamental, comprender que el personal debe mostrar interés en la persona y su problema de salud, esto debe reflejarse en hechos que promuevan la mejoría del paciente. (Cornejo, 1990)

El respeto a la privacidad es otro punto fundamental, el paciente tiene derecho a guardar la confidencialidad de su condición de salud actual, es por ello que se deben de propiciar espacios de atención adecuados para ello. El usuario y su individualidad representan son fundamentales en la atención en los servicios de salud. (Cornejo, 1990)

En muchos casos el paciente y su familia desconocen el estado de salud del paciente debido a la escasa información por parte del personal y la forma en la que se brinda la

información, por lo cual el paciente y familia debe recibir la información adecuada permitiendo que pueda comprender y aceptar la información que se le otorga acerca del estado actual y los procedimientos a seguir, del mismo modo el personal debe responsabilizarse por comunicar oportunamente al usuario. (Cornejo, 1990)

Entonces de acuerdo a lo manifestado por los autores respecto a la calidad de atención, se hace manifiesto algo en común en todas las teorías, dado que concuerdan en la parte cordial del trato hacia el usuario, este trato cordial siempre tiene que estar presente en cada atención, sin embargo, es algo complejo, dado que por el clima institucional que se maneja en el servicio, es algo que no es satisfactorio, por tanto, el trajín del trabajo, el cansancio o agotamiento provoquen muchas veces no se pueda dar un trato que el usuario merece; otro aspecto a tener en cuenta según los autores, es la parte profesional, se encuentra relacionado al conocimiento que deba tener, dado que se deben responder a todas las preguntas o consultas que este haga, como por ejemplo explicar al mismo sobre que tratamiento pueda seguir.

En conclusión, se debe hacer sentir un sentimiento de seguridad al paciente, que sienta que quien le está atendiendo es un profesional que tiene todos los conocimientos que su puesto, todo lo manifestado entonces va a influir de llevarse a cabo de manera adecuada, en la satisfacción del usuario, por tanto, se puede adelantar que la atención de ser de calidad, incide de manera positiva en la satisfacción del usuario, por tanto, teóricamente se puede manifestar que ambas variables se encuentran relacionadas teóricamente y basado en hechos problemáticos o situaciones ya definidas en antecedentes o artículos, además de la problemática mencionada.

En líneas anteriores se ha conceptualizado la variable calidad de atención, a continuación, se proporcionará información teórica de la variable satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario es conceptualizada por Elizondo (2008), como un elemento integral de la calidad de atención, por tanto, un buen nivel de satisfacción origina un clima de conformidad.

Para Castro, Villagarcía & Saco (2011), la satisfacción depende de las expectativas, necesidades y valoraciones del usuario en relación a la atención brindada por parte del personal de salud.

Otro concepto sobre satisfacción del usuario por parte de Mora (2011), quien relaciona la satisfacción del cliente con la calidad de servicio brindado, teniendo en cuenta además las expectativas y necesidades del mismo. Si el desempeño coincide con las expectativas el usuario se sentirá reconfortado, la satisfacción no sólo depende de la persona que realiza la atención y los medios que emplee si no también del paciente.

Timana (2014), menciona que la satisfacción del usuario depende de la calidad del servicio, de forma que los usuarios atendidos en sus necesidades de salud se sentirán satisfechos, del mismo modo es importante resaltar la labor del personal de enfermería y la importancia de la interacción que tenga con el paciente.

El Minsa (2000), describe en su artículo sobre el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, describe a la satisfacción del paciente o usuario, por la forma como es tratado este ya sea en una consulta o una atención médica, por tanto, las necesidades del usuario siempre deben ser respondidas, tratando siempre que se cumplan todos sus requerimientos.

La expectativa del paciente es entendida como el cumplimiento de todos sus requerimientos en relación al servicio y atención brindada.

Existen dos teorías asociadas a esta variable, la primera delimitada por Ajzen citado por Huanchaco (2016), quien relaciona la satisfacción del usuario con las expectativas y la valoración del servicio ofrecido.

La segunda teoría es la de confirmación de las expectativas, donde la satisfacción del usuario está en función al grado en que las expectativas son resueltas.

Donabedian (2001), menciona que los pacientes presentan tres niveles de satisfacción, el primero y más común es la insatisfacción el cual se suscita cuando la atención ha sido percibida como ineficiente y torpe. El segundo nivel es la satisfacción, que se produce cuando existe equidad entre las expectativas del paciente y el cuidado del personal de salud, tercer nivel trata de la complacencia, es decir cuando los cuidados han excedidos las expectativas del paciente y su familia, por ende, se sienten muy satisfechos con el servicio prestado.

Para Duque (2005), los factores que intervienen en la satisfacción son: factores individuales entre ellos tenemos los sociales, económicos, culturales; mientras que los

factores familiares hacen referencia a la experiencia con el servicio y finalmente los factores propios del servicio de salud.

En cuanto a los instrumentos que permiten medir la calidad y la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de todo tipo negocio, se tiene al instrumento SERVQUAL, instrumento muy utilizado el cual se encuentra clasificado entre las dimensiones aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, empatía, estas dimensiones permiten entonces establecer y analizar cuáles son las expectativas y percepciones que tiene el usuario sobre el servicio que brinda una institución de cualquier tipo. (Saad, 2015).

Las dimensiones de la satisfacción al usuario son cuatro según Minsa (2000), la primera dimensión es fiabilidad, entendida como la capacidad de cumplir con el servicio que se ofreció, se caracteriza por mostrar un servicio confiable y seguro.

La dimensión dos es la capacidad de respuesta ante la disposición de servir o atender de forma oportuna con calidad y rapidez, de forma que se provea lo mejor.

La tercera dimensión permite dar a conocer cual es la actitud o ética del profesional que da la atención al usuario, por ende, el profesional debe transmitir al usuario capacidad de resolver problemas, conocimiento sobre la consulta, respecto y formas de tratar al mismo y la confianza que se le debe inspirar. (Minsa, 2000)

La cuarta dimensión hace hincapié en la empatía y la importancia de comprender las emociones de los demás para solidarizarse y poder contribuir con una mejora. La quinta dimensión describe aspectos tangibles, como por ejemplo instalaciones, equipos e infraestructura. (Minsa, 2000)

La atención que se le brinda a los usuarios, son incididas por conocimientos de los profesionales que la brindan, así también como los aspectos o escenarios sociales, por tanto, el profesional de la salud tiene que proporcionarle la mayor información al usuario para que pueda elegir el mejor tratamiento a seguir y cual es el más conveniente para su salud. (Schneider & Snyder, 1975)

Respecto a la dimensión humana, Donabedian (1984), manifiesta que vienen a ser un factor fundamental, esto pues por la principal razón que el servicio de salud es de garantizar el cuidado del ser huamno. Del mismo modo, Maimones (1984), afirma que es

el bienestar del cuerpo, esto mediante un adecuado cuidado del enfermero y del médico, ya que los pacientes esperan de estos un trato cordial, respetuoso y comprensivo respecto a los males que los aquejan.

En cuanto a la dimensión técnico científica, Dinabedian (1984), también afirma que se encuentra referida a los diferentes escenarios que van a influir en la atención de carácter técnico al paciente.

Por último, respecto a la dimensión entorno, Marriner (1999), argumenta que existen diferentes factores que van a influir en la satisfacción del paciente, en su mayoría estos factores son externos.

Respecto a las mencionadas dimensiones, están permiten evaluar entonces las expectativas de los usuarios y posterior a ello las percepciones de estos sobre las atenciones recibidas, por tanto, al saber esto se podrán aplicar estrategias de mejora que permitan mejorar la calidad de atención de los profesionales de salud, con esto se conseguirá que el usuario presente una alta satisfacción frente a la atención que está recibiendo.

En cuanto a las teorías que definen la variable, la satisfacción se encuentra influenciado por diversos factores, estos factores tiene que ver con la parte de la atención, que son percibidas por los componentes dimensiones definidas, tanto la parte técnica como la empatía, son factores importantes, dado que son receptores del nivel de calidad de atención que el usuario reciba, entonces, en este apartado también se confirma también la relación teórica entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, manifestado por los hechos que hace manifiesto diversos factores, donde entrelazan mediante factores dimensiones a ambas variables, por tanto, en esa explicado se justifica la relación entre las mencionadas variables.

Ahora bien, la presente investigación se justifica en diferentes ámbitos, teóricamente el problema de investigación posee un valor teórico, por lo tanto, es de necesidad que el personal de enfermería deba atender al paciente de forma eficaz, dándole la tranquilidad que debe su estado de salud, ello creará en el paciente una percepción de complacencia, lo que refleja entonces la calidad de la atención, dando a conocer a la comunidad el prestigio que presenta la institución de salud caracterizado por el cuidado que brinda su personal.

Presenta también una justificación práctica, puesto que permite determinar las dimensiones de la calidad de atención y satisfacción al usuario del servicio de hospitalización, así también, se permitió conocer en que grado se encuentran relacionadas las variables, así también, entre las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción al usuario, frente a ello se procedieron a realizar interpretaciones de la relación y discutir frente a conclusiones de los antecedentes.

Desde el punto de vista social, permitirá dar a conocer en que medida se encuentran relacionadas las variables, mediante esto, a futuro se podrán plantear soluciones de mejora, que permita aumentar la satisfacción al usuario, y por ende la calidad de atención pueda ser siempre mejor.

De acuerdo a la problemática manifestada y analizada líneas atrás, se formula la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote - 2019?

Como respuestas a las preguntas formuladas, se estableció como hipótesis alternativa y nula:

Hi: Existe una relación directa y significativa entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote - 2019.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote - 2019.

Como hipótesis específicas se establecieron las siguientes:

Hipótesis específicas 1:

Existe una relación directa y significativa entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019

Hipótesis específica 2:

Existe una relación directa y significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019

Hipótesis específicas 3:

Existe una relación directa y significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019

Hipótesis específicas 4:

Existe una relación directa y significativa entre seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019

Hipótesis específicas 5:

Existe una relación directa y significativa entre empatía y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019

Por otro lado, para llevar a cabo la fase de desarrollo de la investigación, se estableció el siguiente objetivo general:

Determinar la relación entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote – 2019.

Objetivos específicos:

Identificar el nivel de calidad de atención en el servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote – 2019

Identificar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote – 2019

Determinar la relación entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019.

Determinar la relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019

Determinar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019

Determinar la relación entre seguridad y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019

Determinar la relación entre empatía y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

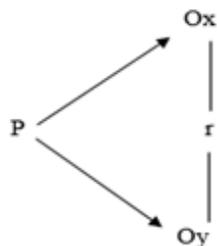
El tipo de estudio es básica, descriptiva y correlacional, Según Hernández, Fernández y Batista (2014) busca determinar el grado de relación que existe entre dos o más variables, por tanto, se estudia la asociación no causal, de este modo se puede recoger información sobre los conceptos que unen las variables. (p. 92)

Diseño de investigación

No experimental

Hernández, Fernández y Batista (2014) manifiesta que una investigación no experimental implica la no manipulación de las variables por tanto se describen tal como se desarrolló en la realidad sin intervención del investigador.

Para el tipo de investigación descriptiva se tiene el siguiente esquema:



P: población muestral

Ox: observación de la variable calidad de atención

Oy: Observación de la variable satisfacción al usuario

r: relación entre las variables

2.2. Operacionalización de las variables

variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Medición
V1 Calidad de atención	Donabedian (2014), explica que la percepción de la calidad de atención en salud es diversa, sin embargo, es necesario difundir la idea de que el acto médico debe contener calidad, técnica y humanidad la cual debe transmitirse a través de respeto, ética profesional, solidaridad, equidad, calidez, empatía, puntualidad y eficiencia en el servicio.	Para la medición de la variable calidad de atención, se utilizó el cuestionario SERVQUAL, el cual presenta como dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Aspectos tangibles	Instalaciones	1,2	Buena: 88-120 Regular:56-87 Mala:24-55
				Equipos	3,4	
				Personal	5	
			Fiabilidad	Utilidad del servicio	6,7,8	
				Disponibilidad	9,10	
			Capacidad de respuesta	Rapidez	11,12.13,14	
			Seguridad	Profesionalidad	15,16	
				Credibilidad	17,18	
Accesibilidad	19					
Empatía	Comprensión del usuario	20,21,22				
V2 Satisfacción al usuario	Timana (2014), menciona que la satisfacción del usuario depende de la calidad del servicio, de forma que los usuarios atendidos en sus necesidades de salud se sentirán satisfechos, del mismo modo es importante resaltar la labor del personal de enfermería y la importancia de la interacción que tenga con el paciente.	Para la medición de la variable satisfacción al usuario, se utilizó un cuestionario, el cual estuvo compuesto por 24 ítems, clasificados por las dimensiones: humana, técnico científico y el entorno	Humana	Actitud e imagen	1,2,3,4	Muy satisfecho: 56 - 70 Satisfecho: 40-55 Insatisfecho: 24-39
				Seguridad y respecto	5,6	
				Atención personalizada	7,8	
			Técnico científico	Eficiencia	9,10	
				Continuidad	11,12	
				Efectividad	13,14,15,16	
			Entorno	Infraestructura	17,18,19,20,21,22,23,24	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo constituida por todos los usuarios atendidos en el servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019, por tanto, la población fue tomada de forma trimestral, que según fuente de la institución objeto de estudio, se tuvo una población al cabo de los 3 meses que alcanzaría la cantidad de 1800 pacientes.

Muestra

Para la selección de los elementos muestrales y al ser la población una cantidad muy extensa, se utilizó la técnica de muestreo aleatorio, para ello se aplicó la fórmula de ajuste de muestra, teniendo en cuenta un nivel de confianza del 95%, con un error al 0.05, por tanto, la fórmula a utilizar se presente a continuación:

$N = 1800$ el cual es la población en 3 meses

σ = Desviación estándar de la población, se considerará un valor constante de 0.5

Z = Se toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96

e = Límite aceptable de error muestral, se considerará el valor del 1% (0,05)

n = Tamaño de la muestra

Reemplazando en la siguiente forma de ajuste de muestra finita

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Una vez aplicado la fórmula de ajuste de muestra, se obtuvo una muestra la cual está conformada por 269 pacientes , los cuales fueron objeto de estudio en la presente investigación y fueron a quienes se les aplique los instrumentos de recolección de datos.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN.

Usuarios mayores de edad

Usuarios que están lucidos y orientados

Usuarios que deseen colaborar con el instrumento

Criterios de exclusión.

Usuarios menores de edad

Usuarios que no desean colaborar

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Se seleccionó la encuesta como técnica, la cual sirvió para la obtención de datos de la población de estudio, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos de la muestra representativa de la población.

Instrumentos

Variable 1: Calidad de atención (cuestionario)

Datos generales del instrumento a aplicar

Título: Cuestionario de la calidad de atención

Autor: Ministerio de Salud

Procedencia: Lima – Perú, 2018

Administración: Individual

Duración: 10 minutos

Estructura del instrumento: Está compuesto por 22 ítems, cada ítem presente 7 alternativas, estas van en un puntaje de 1 al 7.

Variable 2: Satisfacción del usuario (cuestionario)

Datos generales del cuestionario a aplicar

Título: Cuestionario para medir la satisfacción al usuario

Autor: Adaptado de Pérez Soto Aldo Christian

Procedencia: Lima – Perú, 2018

Administración: Individual

Duración: 10 minutos

Estructura del instrumento: El presente instrumento se encuentra conformado por 24 ítems, cada ítem presenta un total de 5 opciones de marcaje, las cuales se encuentran basadas en la escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Cabe señalar los ítems se encuentran agrupados por las 3 dimensiones de la variable satisfacción al usuario.

2.5. Procedimiento

Para iniciar con el proceso de desarrollo de la investigación, se solicitó el permiso correspondiente al director del puesto de salud La Unión Chimbote – 2019, con la finalidad de suministrar el instrumento de recolección de datos a la población.

Respecto a la encuesta SERVQUAL, se aplicó para determinar la percepción de los usuarios respecto al servicio brindado en la institución objeto de estudio.

Una vez obtenida la data producto de la aplicación del instrumento, se realizó el procesado de la misma en el software SPSS, en donde se aplicaron medidas de estadística inferencial y para determinar la correlación entre las variables se aplicará el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

2.6. Método de análisis de datos

Posterior a la obtención de los datos de la muestra, se llevó a cabo el procesamiento en el software SPSS, en el cual se aplicó la estadística inferencial y para determinar la correlación se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, para la presentación de los resultados se utilizó Microsoft Excel.

Para verificar la correlación de las variables del estudio

2.7. Aspectos éticos

Es de señalar que la información registrada en el presente proyecto de investigación y que no es propiedad del autor de la misma, se encuentran

debidamente citadas y referenciadas aplicado la normativa de citado APA, con lo cual no se incurren en violación de derechos de autor ni algún tipo de plagio.

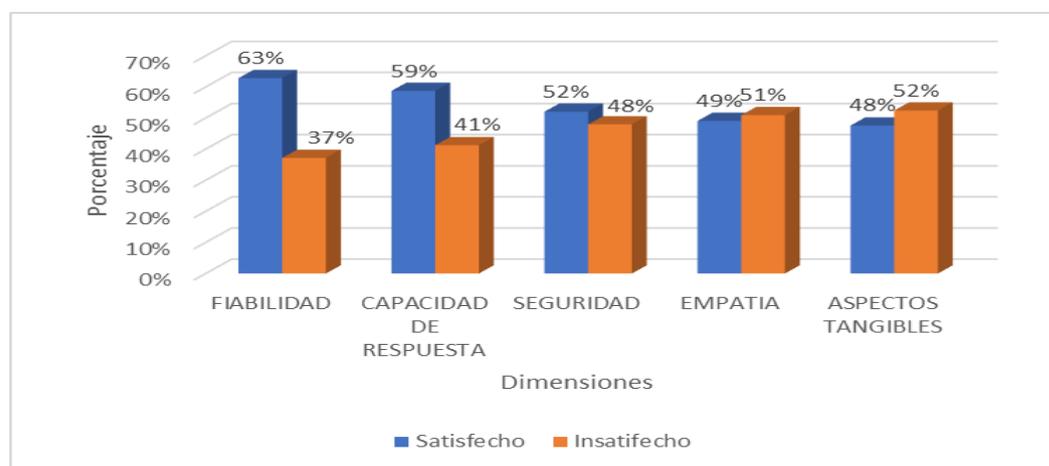
III. RESULTADOS

Tabla 1:

Estado de la calidad de atención de acuerdo a las expectativas del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la unión Chimbote – 2019

Dimensiones	Satisfecho		Insatisfecho	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Fiabilidad	169.0	63%	100.00	37%
Capacidad de Respuesta	158.0	59%	111.00	41%
Seguridad	140.0	52%	129.00	48%
Empatía	132.0	49%	137.0	51%
Aspectos Tangibles	128.0	48%	141.00	52%
Promedio	145.4	54%	123.6	46%

Fuente: Base de datos de la variable calidad de atención



Fuente: Tabla 1

Figura 1: Nivel de calidad de atención

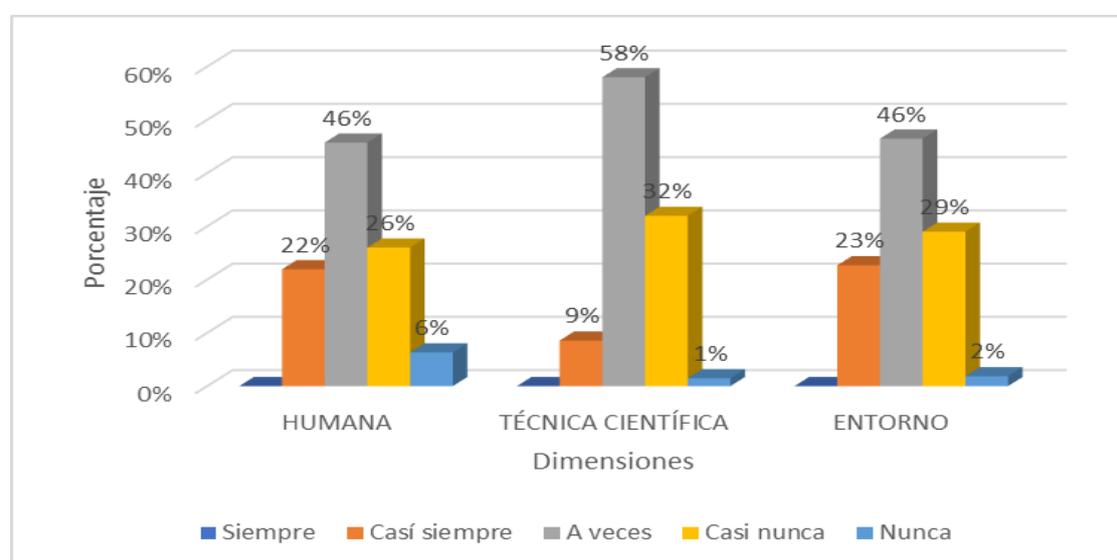
Interpretación: En la Tabla 1 se muestra la satisfacción e insatisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención mediante sus dimensiones del servicio de consultorios externos del puesto de salud la unión, respecto a la fiabilidad se observa que un 63% se siente satisfecho, mientras tanto, un 37% se encuentra insatisfecho, en cuanto a la capacidad de respuesta, un 59% se muestra satisfecho, mientras que un 41% está insatisfecho, respecto a la seguridad, es notorio que un 52% se encuentra satisfecho frente a un 48% que presentan insatisfacción, en cuanto a la empatía, un 49% se encuentra satisfecho, mientras que un 51% está insatisfecho, por último, en la dimensión aspectos tangibles, un 48% está satisfecho, mientras que un 52% presenta insatisfacción frente al servicio.

Tabla 2:

Satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la unión Chimbote – 2019

Dimensiones	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
Humana	0	0%	59	22%	123	46%	70	26%	17	6%
Técnica Científica	0	0%	23	9%	156	58%	86	32%	4	1%
Entorno	0	0%	61	23%	125	46%	78	29%	5	2%
Promedio	0	0%	48	18%	135	50%	78	29%	9	3%

Fuente: Base de datos de la variable satisfacción del usuario



Fuente: Tabla 2

Figura 2: Nivel de Satisfacción del usuario

Interpretación: En la Tabla 2 se muestra satisfacción del usuario respecto al servicio de consultorios externos del puesto de salud la unión, clasificado en las dimensiones: en cuanto a la dimensión humana, el 46% casi siempre presenta satisfacción, mientras tanto, solo un 6% nunca se encuentra satisfecho, en cuanto a la dimensión técnica científica, un 58% casi siempre se encuentra satisfecho, mientras tanto, un 9% afirma que casi siempre se siente satisfecho, por último, en cuanto al entorno, un 46% casi siempre se encuentra satisfecho, mientras tanto, apenas solo un 2% nunca se encuentra satisfecho respecto al servicio brindado.

Tabla 3

Relación entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019

			Aspectos tangibles	Satisfacción al usuario
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	.548**
		Sig. (bilateral)		.009
		N	269	269
	Satisfacción al usuario	Coeficiente de correlación	.548**	1.000
		Sig. (bilateral)	.009	
		N	269	269

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

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

Interpretación: La tabla 3 se observa una relación directa y significativa entre la dimensión aspectos tangibles satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote, donde se muestra una correlación de nivel moderado = 0.548, con un valor $p = 0.009$, por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación.

Tabla 4

Relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019

			Fiabilidad	Satisfacción al usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	.588**
		Sig. (bilateral)		.008
		N	269	269
	Satisfacción al usuario	Coeficiente de correlación	.588**	1.000
		Sig. (bilateral)	.008	
		N	269	269

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

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

Interpretación: La tabla 4 se observa una relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote, donde se muestra una correlación de nivel moderado = 0.588, con un valor $p = 0.008$, por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación.

Tabla 5

Relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019

			Capacidad de respuesta	Satisfacción al usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	.621**
		Sig. (bilateral)		.003
		N	269	269
	Satisfacción al usuario	Coeficiente de correlación	.621**	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	
		N	269	269

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

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

Interpretación: En la tabla 5 se observa una relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuestas y satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote, donde se muestra una correlación de nivel moderado = 0.621, con un valor $p = 0.003$, por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación.

Tabla 6

Relación entre seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019

			Seguridad	Satisfacción al usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	.594**
		Sig. (bilateral)		.005
		N	269	269
	Satisfacción al usuario	Coeficiente de correlación	.594**	1.000
		Sig. (bilateral)	.005	
		N	269	269

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

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

Interpretación: En la tabla 6 se observa una relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote, donde se muestra una correlación de nivel moderado = 0.594, con un valor $p = 0.005$, por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación.

Tabla 7

Relación entre empatía y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019

			Empatía	Satisfacción al usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	.608**
		Sig. (bilateral)		.004
		N	269	269
	Satisfacción al usuario	Coeficiente de correlación	.608**	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	
		N	269	269

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

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

Interpretación:

La tabla 7 se observa una relación directa y significativa entre la dimensión empatía y satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote, donde se muestra una correlación de nivel moderado = 0.608, con un valor $p = 0.004$, por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación.

Tabla 8

Relación entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019

			Calidad de atención	Satisfacción al usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	.697**
		Sig. (bilateral)		.009
		N	269	269
	Satisfacción al usuario	Coeficiente de correlación	.697**	1.000
		Sig. (bilateral)	.009	
		N	269	269

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

Fuente: Base de datos de las variables de estudio

Interpretación: En la tabla 8 se observa una relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el puesto de salud La Unión Chimbote, donde se muestra una correlación de nivel moderado = 0.697, con un valor $p = 0.009$, por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación.

IV. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos sobre la relación entre la calidad de atención y la satisfacción al usuario (Tabla 3), se obtuvo una correlación moderada y significativa entre las mencionadas variables, ante ello se acepta la hipótesis de la investigación, misma que establece que existe relación las variables objeto de estudio, hallazgo que coincide con la investigación de Quispe (2015), quien de igual modo concluyó que existe relación entre la calidad de servicio y la percepción de la satisfacción de los usuarios, del mismo modo, se encuentra similar resultado en la investigación de Santana & Bauer (2014), quien igualmente determinó una relación entre dichas variables, así mismo que los cuidados proporcionados por el personal de salud es óptimo; dicho hallazgo es explicado en la teoría de Cornejo (1990), quien argumenta que es muy importante el trato cordial y amable en toda institución, sin embargo, en el sector salud es necesario debido a la condición de los usuarios que solicitan los servicios. Silva, Córdova, & Vergaray (2015), la calidad está ligada a la eficacia del personal y la forma en la que trata a las personas que son atendidas sin discriminar por sus características personales, poniendo en primer lugar a las necesidades del mismo.

Por lo tanto, la calidad de la atención, que se encuentra reflejado en la cortesía, amabilidad, respeto y tolerancia, crean un estándar de interacción entre pacientes y personal de salud que generan un clima cálido y por tanto un alto grado de satisfacción del usuario, explicándose entonces la relación entre las variables.

En la tabla 4, en lo que respecta a la relación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario, se determinó una relación directa significativa, esto también lo halló Maggi (2018), quien respecto a las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía pertenecientes a la calidad de atención, los usuarios presentaban insatisfacción, por tanto, se denota una relación clara entre la satisfacción frente a la dimensión aspectos tangibles, del mismo modo Cerna & Serrano (2016), quienes concluyen que el paciente se muestra satisfecho con la atención que recibe por parte del personal del hospital; dicho resultado se explica en lo manifestado por el Minsa (2000) quienes manifiestan que los aspectos tangibles tienen que ver con la infraestructura, equipos e instalaciones con las que se cuenta para atender a los pacientes, por tanto, dicha teoría explica la relación que se

tiene entre los aspectos tangible la satisfacción al usuario respecto a su atención en las instalaciones de un hospital.

En la Tabla 5 de igual modo se pudo conseguir una correlación directa significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción al usuario, resultado al cual también llega Castro, Villagarcía & Saco (2011), quien argumenta que la satisfacción depende de las expectativas, necesidades y valoraciones del usuario en relación a la atención brindada por parte del personal de salud, claramente entonces en esta última teoría se explica la relación que existe entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción al usuario. Este resultado es explicado por Álvarez (2007), quien manifiesta que se trata del grado de destreza con la cual se da un servicio, entonces, se basa en la honestidad y veracidad en la presentación y abordaje del servicio. De acuerdo a lo manifestado entonces, según Cornejo (1990), la atención no sólo debe ser óptima, sino también la presentación del personal. Por ende, el personal debe estar debidamente uniformado, la utilización de la vestimenta adecuada es un indicador de respeto, ornato personal y cuidado de la profesión, esto demuestra entonces la fiabilidad de la calidad de atención al usuario.

En la Tabla 6, se consiguió una correlación significativa con la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción al usuario; algo similar, pero desde un resultado descriptivo, es lo que obtuvo Lizana, Piscocoya & Quichiz (2018), quien concluyó que el nivel de calidad de atención es bueno, debido a la capacidad de respuesta del personal de salud. Este hallazgo es explicado por la teoría de Donabedian (2014), quien manifiesta que la percepción de la calidad de atención en salud es diversa, es por ello que en una institución de salud es necesario difundir la idea de que el acto médico debe contener calidad, técnica y humanidad la cual debe transmitirse a través de respeto, ética profesional, solidaridad, equidad, calidez, empatía, puntualidad y eficiencia en el servicio, por tanto, estos aspectos mencionados se encuentran contenidos en las dimensiones que miden la calidad de atención; mientras tanto, Álvarez (2007), resalta la importancia de la capacidad de respuesta y la funcionalidad de los servicios de salud, es decir la rapidez y evidencia con la que se atiende las necesidades del paciente. Del mismo modo, como se organiza la institución, siendo los indicadores del competente la integralidad, oportunidad y continuidad.

Del mismo modo, en la Tabla 7, similar resultado se presentó con la dimensión seguridad y satisfacción al usuario, encontrándose similar resultado en la investigación de Vega (2016), quien encuentra la existencia de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, frente a ello entonces se permite concluir que la calidad del servicio influye en la percepción de satisfacción del usuario, por tanto, también en la seguridad del usuario. Relacionado a ello, pero desde otra perspectiva, este resultado es explicado por Cornejo (1990), quien argumenta que el paciente tiene derecho a guardar la confidencialidad de su condición de salud actual, es por ello que se deben de propiciar espacios de atención adecuados para ello. El usuario y su individualidad representan son fundamentales en la atención en los servicios de salud, esto entonces genera un sentimiento de seguridad en él, para concluir, Maimones (1984), menciona una serie de aspectos que contribuyen a la seguridad del paciente, por tanto, afirma que el bienestar del cuerpo se da mediante un adecuado cuidado del enfermero y del médico, ya que los pacientes esperan de estos un trato cordial, respetuoso y comprensivo respecto a los males que los aquejan.

Respecto a la Tabla 8, se obtuvo también relación entre la dimensión empatía y la satisfacción al usuario, dicho hallazgo es explicado por dos autores que explican en términos generales de acuerdo a sus teorías, la relación entre la calidad de atención y la satisfacción al usuario, en un primer punto se tiene la teoría de Timana (2014), quien argumenta que la satisfacción del usuario se ve influenciada por el nivel de calidad del servicio, esto se denota en la forma en que los usuarios atendidos en sus necesidades de salud se sentirán satisfechos, del mismo modo es importante resaltar la labor del personal de enfermería y la importancia de la interacción que tenga con el paciente; desde una perspectiva más en el campo de la salud, la relación es explicada por el Minsa (2000), donde informan que la satisfacción del usuario es cuando el servicio brindado responde a las necesidades y supera las expectativas del usuario, fomentando hábitos de salud. Dicho resultado también guarda relación con lo que menciona Mora (2011), quien relaciona la satisfacción del cliente con la calidad de servicio brindado, teniendo en cuenta además las expectativas y necesidades del mismo. Si el desempeño coincide con las expectativas el usuario se sentirá reconfortado, por ende, la satisfacción no sólo depende de la persona que realiza la atención y los medios que emplee si no también del paciente.

Respecto a las teorías y antecedentes, justifican los hallazgos encontrados y dan razón o validan las relaciones que se encontraron entre las variables objeto de estudio,

previo a esto se hace manifiesto en la parte teórica de la relación que se tiene, manifestado por diversos hechos teóricos, además de ver en estudios ya llevados a cabo, por tanto, se permite concluir que en la mayoría de las investigaciones o antecedentes mencionados, se observan los mismos resultados, estas similitudes también se encuentran respaldados por autores que afirman la relación.

Por tanto, es los dos últimos postulados teóricos, se hace manifiesto que el nivel de satisfacción del usuario, estará influenciado por la forma en que se satisfaga sus necesidades, por tanto, si se habla de calidad de atención, se haría manifiesto que se están cumpliendo las expectativas y percepciones del usuario frente a la atención que recibió.

V. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación directa significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote, en una correlación moderada de 0.697, significativa al 1%; por cuanto la satisfacción del usuario se encuentra en relación a la calidad de atención recibida.

Segunda: Se encontró en cuanto las dimensiones de la calidad de atención, respecto a la fiabilidad se observa que un 63% se siente satisfecho, en cuanto a la capacidad de respuesta, un 59% se muestra satisfecho, respecto a la seguridad, es notorio que un 52% se encuentra satisfecho, en cuanto a la empatía, un 49% se encuentra satisfecho, por último, en la dimensión aspectos tangibles, un 48% está satisfecho

Tercera: Se encontró en cuanto a las dimensiones de la satisfacción del usuario, respecto a la dimensión humana, el 46% casi siempre presenta satisfacción, en cuanto a la dimensión técnica científica, un 58% casi siempre se encuentra satisfecha, por último, en cuanto al entorno, un 46% casi siempre se encuentra satisfecho

Cuarta: Existe relación directa significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote, donde se tiene una correlación moderada de 0.548, significativa al 1%; por cuanto la satisfacción del usuario se encuentra en relación a la calidad de atención recibida.

Quinta Existe relación directa significativa entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote, donde se tiene una correlación moderada de 0.588, significativa al 1, por cuanto la satisfacción del usuario se encuentra en relación a la calidad de atención recibida.

Sexta: Existe relación directa significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de

salud la Unión Chimbote, donde se tiene una correlación moderada de 0.621, significativa al 1%, por cuanto la satisfacción del usuario se encuentra en relación a la calidad de atención recibida.

Séptima: Existe relación directa significativa entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote, donde se tiene una correlación moderada de 0.594, significativa al 1%, por cuanto la satisfacción del usuario se encuentra en relación a la calidad de atención recibida.

Octava: Existe relación directa significativa entre la dimensión empatía y la variable satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote, donde se tiene una correlación moderada de 0.608, significativa al 1%, por cuanto la satisfacción del usuario se encuentra en relación a la calidad de atención recibida.

VI. RECOMENDACIONES

A continuación, se detallan una serie de sugerencias que deberán ser tomadas en cuenta por parte de la institución de salud objeto de estudio con la finalidad de mejorar aspectos negativos respecto a su atención:

Primera: Realizar auditorías internas en todas las áreas de atención al usuario, ello con la finalidad de identificar cuales son los aspectos negativos que se presentan al momento de desarrollar el proceso de atención, con esto se podrán plantear estrategias que permitan mejorar la calidad de atención en todas sus dimensiones.

Segunda: Organizar grupos de trabajo, los cuales deberán desarrollar encuestas dirigidas a los usuarios, con ello se tendrá una información veraz y más acertada de la percepción que tiene el usuario respecto a su última atención, con ello también se logrará identificar los puntos negativos que hicieron que su atención no haya sido satisfactoria para el (ella).

Tercera: Desarrollar talleres de motivación al personal enfermero, con la finalidad de mejorar sus condiciones laborales, así mismos, otorgar reconocimientos al personal que mejor puntaje obtuvo en las encuestas de medición de satisfacción al usuario, por tanto, estas medidas lograrán que el personal enfermero se encuentre motivado y brinda la mejora atención al usuario.

Cuarta: Tenga en consideración los reclamos y sugerencias de los usuarios, con la finalidad de seguir mejorando el nivel de atención y consiguiendo una mejora continua respecto al nivel de satisfacción de las necesidades de los usuarios que son atendidos allí.

REFERENCIAS

- Amin, M., & Zahora, S. (2013). *Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention*. *Clinical Governance: An International Journal*, 18(3), 238-254.
- Álvarez, F. (2007). *Calidad y auditoría en salud*. . Bogotá: Ecoe.
- Arco, O. & Suarez, Z. (2018). *Role of nursing professionals in the Colombian health system*. *Univ. Salud* [online]. vol.20, n.2, pp.171-182. ISSN 0124-7107. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>.
- Atachao, K. (2017). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica*. Universidad Cesar vallejo, Ayacucho, Perú.
- Atkinson S., & Haran, D. (2015). *Individual and district scale determinants of users' satisfaction with primary health care in developing countries*. *Social Science and Medicine*. 60(3):501-513.
- Bernal, I., Pedraza, N., Lavín, J., & Monforte, G. (2017). *Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico*. *Cuadernos de Administración*, 33(57),36-47.[fecha de Consulta 16 de Diciembre de 2019]. ISSN: 0120-4645. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2250/225054986004>
- Betancur, D., Montoya, K., & Tavera, J. (2017). *Correlational study of the factors that influence in the recommendation and loyalty of patients of aesthetic medicine Medellín Colombia, 2014*. *Cuadernos de Administración*, 33(58),3-17.[fecha de Consulta 16 de Diciembre de 2019]. ISSN: 0120-4645. Recuperado: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2250/225056947002>
- Bruwer, J. (2014). *Service quality perception and satisfaction: Buying behaviour prediction in an Australian Festivalscape*. *International Journal of Tourism Research*, 16(1), 76-86.

- Carrizo, A., Freitas, P., & Ferreira, V. (2017). *The Effects of Brand Experiences on Quality, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study in the Telecommunications Multiple-play Service Market*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 27(64),26-36. [fecha de Consulta 16 de Diciembre de 2019]. ISSN: 0121-5051. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=818/81850404003>
- Castro, M., Villagarcia, H., & Saco, S. (2011). *Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena, Mayo-Agosto de 2003*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Chiang, M., Gómez, N., & Hidalgo, J. (2017). *Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations*. Cuadernos de Administración, 33(57),48-60.[fecha de Consulta 16 de Diciembre de 2019]. ISSN: 0120-4645. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2250/225054986005>
- Cerna, S., & Serrano, Y. (2016). *Satisfacción del usuario externo en servicio de emergencia del Hospital La Caleta, Chimbote 2016*. Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.
- Civera, M. (2008). *Análisis de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Universidad de Jaime I, Valencia, España.
- Cornejo, J. (1990). *Excelencia y la nueva competencia de la calidad de atención* . México: McGraw-Hill.
- Dabholkar, P. (2015). *A contingency framework for predicting causality between customer satisfaction and service quality*. In F. Karden, y M. Sujan (Eds.), *Advances in Consumer Research*, 22, 101-108.
- Diario la industria (2018). *Denuncian a médico del Belén por llevar a paciente a operarse en clínica*. Chimbote: La industria, Ancash, Perú.
- Díaz, M. (2015). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca- 2014*. Universidad Nacional de Cajamarca, Chota, Perú.

- Donabedian, A. (2001). *Los siete pilares de la calidad*. *Revista Calidad Asistencial*, 23.
- Donabedian, A. (2014). *Evaluación de la calidad de la atención médica*. *Med Infore*, 71-73.
- Duque, O. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. *Innovar*, 64-67.
- Elizondo, J. (2008). *La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la U.A.N.L.* Universidad de Granada, Granada, España.
- Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Lima, Perú : Biblioteca Nacional del Perú.
- García, Á., et al. (2017). *Perception survey on the value of the hospital pharmacist at the emergency department*. *Farm Hosp.* [online]. vol.41, n.3, pp.357-370. ISSN 2171-8695.
- Gutiérrez, R., Achahuanco, L., & Franco, G. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del hospital Essalud III de Laderas – Chimbote*, 2018. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Harpaz, I. (2015). *Job satisfaction: Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. New York, USA: Libra Publishers
- Huanchaco, M. (2016). *Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional*. Guillermo Almenara Irigoyen, *EsSalud, Lima – Perú*, 2016. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Iacobucci, D., Grayson, K., & Ostrom, A. (2016). *The calculus of service quality and customer satisfaction: theoretical and empirical differentiation and integration*. In T. Schwartz, D. Bowen, y S. Brown, (Eds.). *Advances in Services Marketing and Management: Research and Practice*, pp. 1-67. Greenwich, CT: JAI Press.
- Jimenez, T. (2006). *Calidad Farmacoterapéutica*. Valencia: publicaciones de la universitat de Valencia.

- Kesuma, I., Hadiwidjojo, D., Wiagustini, N., & Rohman, F. (2013). *Service quality influence on patient loyalty: Customer relationship management as mediation variable (study on private hospital industry in Denpasar)*. *International Journal of Business and Commerce*, 2(12), 1-14.
- Lizana, D., Piscocoya, F., & Quichiz, S. (2018). *Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital De Lima – Perú 2018*. Universidad Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Londoño, M., & Laverde, P. (2008). *Administración Hospitalaria*. Bogotá: Editorial Médica Panamericana.
- Madalita, R. (2018). *Mejora en la infraestructura y equipamiento del servicio de emergencia de la clinica Belen en Chimbote, 2018*. Universidad los Angeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Minsa. (2000). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud Lima - Perú*. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/ogei7estadistica/indsalud.asp>.
- Mora, C. (2011). *Calidad del servicio y satisfacción del consumidor*. *Revista Brasileira de Marketing*, 8-10.
- Muller, E. (2001). *Cultura de Calidad de servicio*. México: Trillas.
- Omar, A., Salessi, S., & Urteaga, F. (2017). *Impact of management practices on job satisfaction*. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 18(5),92-115.[fecha de Consulta 15 de Diciembre de 2019]. ISSN: 1518-6776. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1954/195453538005>
- OMS. (2016). *La Enfermería*. Recuperado de <https://www.who.int/topics/nursing/es/>
- OMS. (2019). *Sistema de atención sanitaria en el Perú*. Lima, Perú: Alianza Mundial Pro del personal sanitario.

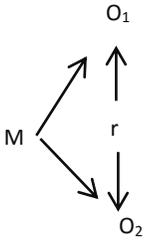
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (2014). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Perez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente*. España : Ideas propias.
- Pizza, M. (2013). *Calidad de servicio*. Boston: Mc Graw Hill.
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015*. Universidad José Maria Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Revicki, D. (2014). *Patient assessment of treatment satisfaction: methods and practical issues*.53(Supl.4):40-4.
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Universidad Católica San Antonio, Murcia, España.
- Ruiz, R. (2016). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. Universidad César Vallejo, San Martín, Perú.
- Saad, S. (2015). *Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country*. *Social Science y Medicina*, 52(2001), 1359-1370.
- Santana, J., & Bauer, A. (2014). *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza*. Centro Oeste de Brasil, Brasil: *Revista Latinoamericana de Enfermagem*.
- Schneider, B., & Snyder, R. A. (1975). *Some Relationship between Job Satisfaction and Organizational Climate*. *Journal of Applied Psychology*, (60),318-328.
- Skaret, E., Berg, E., Raadal, M., & Kvale, G. *Factors related to satisfaction with dental care among 23-year olds in Norway*. *Community Dent Oral Epidemiol*;33:150-157
- Shikiar, R. (2015). *Satisfaction with medication: an overview of conceptual, methodological, and regulatory issues*. *Value In Health*. 7(2):204-15.

- Silva, F., Córdova, R., & Vergaray, R. (2015). *Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público*. México, México: Universidad Autónoma de México .
- Thompson, I. (2014). *Satisfacción del usuario*. Ibo America, 13.
- Timana, L. (2014). *Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital nacional Daniel Alcides Carrión*. Portales médicos, 1-5.
- Vega, K. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016*. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

ANEXOS

Anexo 1 – Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote - 2019.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco teórico	Método
¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote - 2019?.	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la Calidad de atención y la satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019, y</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>H1 Existe relación entre la Calidad de atención y la satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote - 2019.</p> <p>H0 No existe relación entre la Calidad de atención y la satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote - 2019.</p> <p>Como hipótesis específicas se establecieron las siguientes:</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Hipótesis específicas 1. Existe alta relación entre dimensión aspectos tangibles y la satisfacción al usuario servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019</p> <p>Hipótesis específica 2. Existe alta relación entre en su dimensión fiabilidad y satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019</p> <p>Hipótesis específicas 3.</p>	Calidad de atención	Aspectos Tangibles	Instalaciones Equipos Personal	1,2 3,4 5	Teoría de la calidad de atención. Teoría de satisfacción frente a la atención Teoría de gestión de la calidad Teoría de la satisfacción	<p>Diseño Correlacional</p>  <p>Población: 1800 usuarios. Muestra: 269 usuarios</p> <p>-Técnicas de recolección de datos. . Encuestas . Instrumentos: . Cuestionario.</p>
	Fiabilidad			Utilidad del servicio Disponibilidad	6,7,8,9,10			
	Capacidad de respuesta			Rapidez	11,12,13,14			
	Seguridad			Profesionalidad Credibilidad Accesibilidad	15,16 17,18 19			
	Empatía		Comprensión del usuario	20,21,22				
	Satisfacción al usuario		Determinar la relación de la dimensión fiabilidad y satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019		Humana	Actitud e imagen Seguridad y respeto Atención personalizada	1,2,3,4 5,6 7,8	
Determinar la relación de la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019		Técnico científico	Eficiencia Continuidad Efectividad		9,10 11,12 13,14,15, 16			

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco teórico	Método
	Determinar la relación de la dimensión seguridad y satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019	Existe alta relación entre en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019 Hipótesis específicas 4. Existe alta relación entre en su dimensión seguridad y la satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019		Entorno	Infraestructura	17,18,19, 20,21,22, 23,24		
	Determinar la relación de la dimensión empatía y satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019	Hipótesis específicas 5. Existe alta relación entre en su dimensión empatía y la satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote – 2019						

Anexo 2 – Instrumentos - Ficha técnica

Cuestionario de Calidad de atención

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA , que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

FICHA TÉCNICA DEL ENCUESTADOR
PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1.- Nombre del instrumento	Encuesta para evaluar la calidad de atención del usuario
2) Autor	Parasuraman ,y Berry en el 1985
3) N° de ítems	22
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	269 usuarios que asisten al puesto de salud
7) Finalidad	Describir la calidad de atención de los usuario del puesto de salud la unión ,chimbote - 2019
8) Materiales	Manual de aplicación ítems
<p>Codificación: este cuestionario evalúa 5 dimensiones: I Fiabilidad: preguntas del 01 al 05. II. Capacidad de respuesta preguntas del 06 al 09 III Seguridad preguntas del 10 al 13. IV. Empatía: preguntas del 14 al 18 V. Aspectos tangibles preguntas del 19 al 22</p> <p>Validez estuvo a cargo por Parasuraman ,y Berry en el 1985, quien determinó que el instrumento es válido y confiable y puede ser aplicado en el Perú.</p>	

Cuestionario de Satisfacción del usuario

Instrucciones:

Lea atentamente cada uno de los ítems siguientes y marque con un aspa la opción con la que más se identifique.

ESCALA VALORATIVA

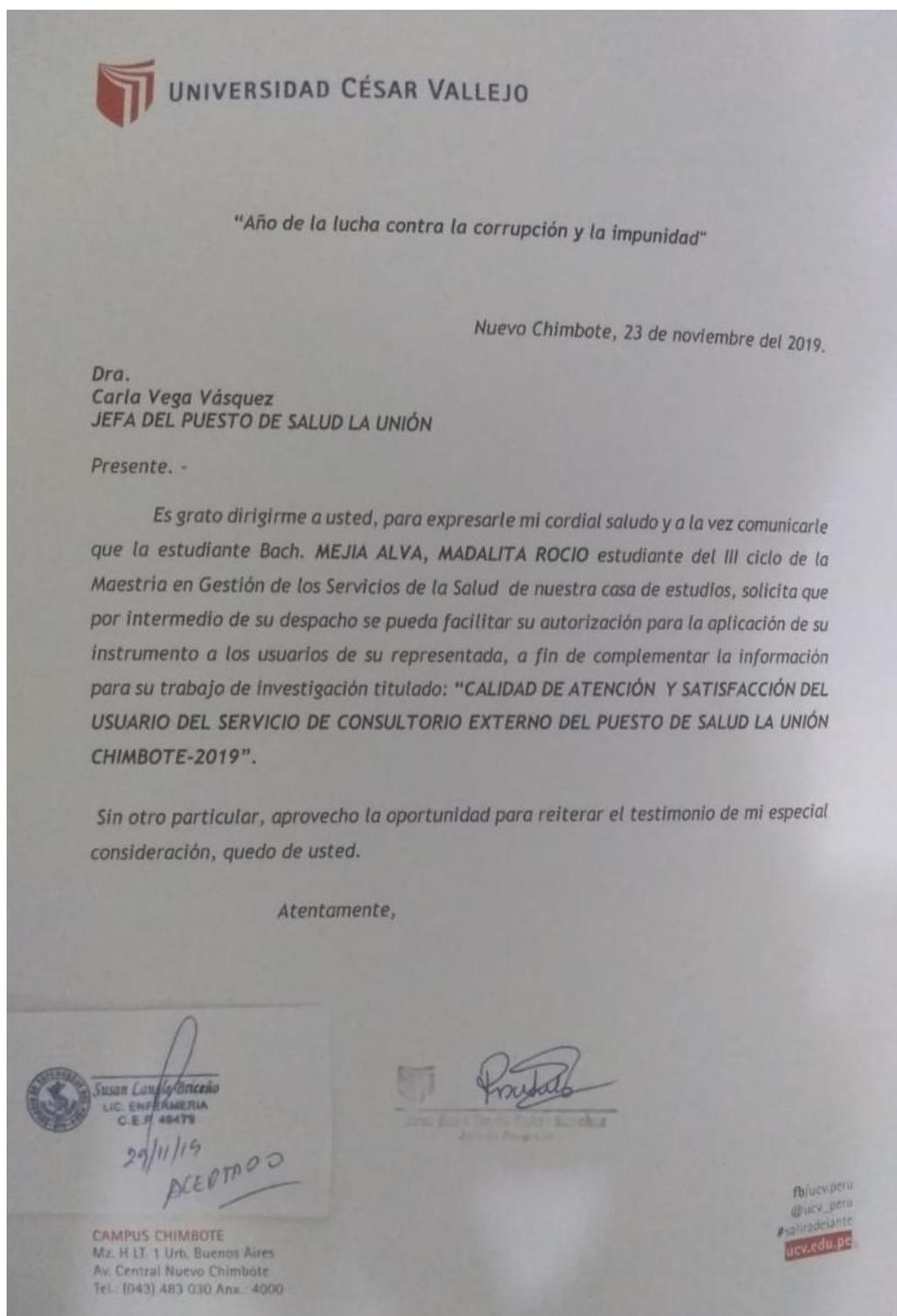
CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casí siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

N°	Ítems	S	CS	Av	CN	N
HUMANA						
1	¿El personal de consultorios externos lo saludo formalmente e identificó con su nombre?					
2	¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?					
3	¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?					
4	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?					
5	¿El médico u otro personal que lo atendió le inspiraron confianza?					
6	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
7	¿Recibió charlas educativas relacionadas con la salud mental mientras esperaba ser atendido?					
8	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?					
TÉCNICO CIENTÍFICA						
9	¿Considera Ud. que el personal de consultorios externos tiene las competencias profesionales para atender al público?					
10	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
11	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le receto el médico?					
12	¿El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?					
13	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?					
14	¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?					
15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?					
ENTORNO						
17	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?					
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?					
19	¿La sala de espera está limpia y ordenada?					
20	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?					
21	¿Se cuenta con el espacio suficiente para los pacientes en la sala de espera?					
22	¿Existe buena iluminación en los ambientes?					
23	¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?					
24	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?					

FICHA TÉCNICA DEL ENCUESTADOR
PARA EVALUAR SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1.- Nombre del instrumento	Encuesta para evaluar la satisfacción del usuario
2) Autor	Adaptado por Pérez Soto Aldo Christian Lima – Perú, 2018
3) N° de ítems	24
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	269 usuarios que asisten al puesto de salud
7) Finalidad	Determinar el nivel de la satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la unión Chimbote – 2019
8) Materiales	Manual de aplicación ítems
<p>Codificación: este cuestionario evalúa 3 dimensiones: I Humana: preguntas del 01 al 08. II. Técnico científico preguntas del 09 al 16 III Entorno preguntas del 17 al 24.</p> <p>Validez estuvo a cargo por Pérez Soto Aldo Christian, quien determinó que el instrumento es válido y confiable y puede ser aplicado en el Perú.</p>	

Anexo 3 – Autorización de aplicación de instrumentos



Anexo 4

Base de datos de la calidad de atención

Espectativa

N°	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22
1	4	5	7	5	7	4	3	6	5	5	4	6	6	3	7	5	7	6	4	5	7	5
2	5	3	6	6	7	5	4	6	6	5	7	7	5	5	6	6	7	6	5	3	6	6
3	4	3	7	7	4	5	5	4	6	5	7	4	6	5	7	7	4	4	4	3	7	7
4	3	7	7	4	4	4	5	5	7	6	4	5	7	3	7	4	4	5	3	7	7	4
5	5	6	4	5	5	4	5	5	5	7	7	7	6	3	4	5	5	5	5	6	4	5
6	4	3	6	7	5	5	4	4	5	6	7	5	5	3	6	7	5	4	4	3	6	7
7	5	4	7	5	5	6	3	4	4	5	4	6	4	4	7	5	5	4	5	4	7	5
8	6	5	7	6	6	6	6	5	3	6	7	6	6	5	7	6	6	5	6	5	7	6
9	5	5	7	6	6	7	6	6	4	7	5	4	7	5	7	6	6	6	5	5	7	6
10	5	6	7	4	5	4	3	6	5	6	7	5	4	6	7	4	5	6	5	6	7	4
11	5	5	7	5	4	5	3	7	5	5	5	5	5	6	7	5	4	7	5	5	7	5
12	6	5	4	5	4	3	3	4	4	4	7	4	6	7	4	5	4	4	6	5	4	5
13	7	3	4	4	6	3	4	5	3	6	5	4	7	5	4	4	6	5	7	3	4	4
14	6	3	5	4	6	3	5	3	6	7	7	5	6	5	5	4	6	3	6	3	5	4
15	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	6	6	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5
16	6	5	5	6	7	5	6	3	4	5	6	6	5	3	5	6	7	3	6	5	5	6
17	7	3	6	6	4	5	6	4	3	6	6	7	5	6	6	6	4	4	7	3	6	6
18	6	3	6	7	7	6	7	5	3	7	4	4	4	4	6	7	7	5	6	3	6	7
19	5	3	5	4	4	7	7	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4
20	4	4	4	5	5	5	7	6	5	5	6	3	5	3	4	5	5	6	4	4	4	5
21	6	5	4	3	5	5	4	7	5	7	7	6	6	3	4	3	5	7	6	5	4	3
22	7	5	6	3	6	3	7	5	5	5	5	6	6	4	6	3	6	5	7	5	6	3
23	4	6	6	3	6	5	7	5	3	6	5	3	7	5	6	3	6	5	4	6	6	3

24	5	6	5	4	6	6	7	6	4	6	3	3	4	5	5	4	6	6	5	6	5	4
25	6	7	7	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	7	5	4	5	6	7	7	5
26	7	5	4	5	7	5	6	5	5	5	6	4	3	3	4	5	7	5	7	5	4	5
27	4	5	7	6	7	3	6	5	5	5	5	5	3	4	7	6	7	5	4	5	7	6
28	5	4	4	7	7	3	7	6	4	4	5	5	3	5	4	7	7	6	5	4	4	7
29	7	3	5	5	4	7	7	7	3	4	3	6	4	5	5	5	4	7	7	3	5	5
30	5	4	5	5	7	6	7	6	6	5	3	6	5	5	5	5	7	6	5	4	5	5
31	6	5	6	3	4	3	7	5	6	6	7	7	5	4	6	3	4	5	6	5	6	3
32	6	5	6	5	7	4	7	6	3	6	6	7	6	3	6	5	7	6	6	5	6	5
33	4	4	6	6	4	5	5	7	3	7	3	7	7	6	6	6	4	7	4	4	6	6
34	5	3	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	6	4	5	5	4	5	3	4	5
35	5	6	7	5	6	6	4	5	4	5	5	7	5	3	7	5	6	5	5	6	7	5
36	4	4	7	3	6	5	5	6	5	3	5	7	3	3	7	3	6	6	4	4	7	3
37	4	4	7	3	6	5	5	5	5	3	6	7	5	3	7	3	6	5	4	4	7	3
38	5	3	4	7	5	3	6	5	6	3	5	5	6	4	4	7	5	5	5	3	4	7
39	6	3	7	6	5	3	6	5	6	4	5	6	5	5	7	6	5	5	6	3	7	6
40	6	4	4	3	6	5	7	6	7	5	3	6	5	5	4	3	6	6	6	4	4	3
41	7	5	7	4	7	5	5	7	7	5	3	4	3	6	7	4	7	7	7	5	7	4
42	4	5	4	5	7	3	5	6	7	6	5	5	3	6	4	5	7	6	4	5	4	5
43	5	5	5	5	4	3	4	5	4	7	5	4	7	7	5	5	4	5	5	5	5	5
44	3	3	6	6	7	3	3	6	7	5	3	3	6	7	6	6	7	6	3	3	6	6
45	3	4	6	5	7	4	4	7	7	5	3	5	3	7	6	5	7	7	3	4	6	5
46	3	5	6	5	7	5	5	6	7	6	3	4	4	4	6	5	7	6	3	5	6	5
47	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	7	5	3	4	5	4	5	5	3
48	5	5	5	3	7	6	4	4	6	5	5	6	5	7	5	3	7	4	5	5	5	3
49	5	4	6	5	4	6	3	6	6	5	5	5	6	7	6	5	4	6	5	4	6	5
50	6	3	7	5	7	7	6	7	7	6	6	5	5	5	7	5	7	7	6	3	7	5
51	7	6	7	3	4	5	4	4	7	7	6	5	4	5	7	3	4	4	7	6	7	3
52	5	6	4	3	7	5	4	5	7	6	7	6	5	4	4	3	7	5	5	6	4	3

53	5	3	7	3	5	4	3	6	7	5	5	7	7	3	7	3	5	6	5	3	7	3
54	3	3	7	4	6	3	3	7	7	6	5	6	5	4	7	4	6	7	3	3	7	4
55	5	3	7	5	6	4	4	4	5	7	4	5	6	5	7	5	6	4	5	3	7	5
56	6	4	4	5	7	5	5	5	5	6	3	6	6	5	4	5	7	5	6	4	4	5
57	5	5	7	6	7	5	5	7	7	5	4	7	4	4	7	6	7	7	5	5	7	6
58	5	5	4	6	4	4	5	5	7	4	5	6	5	3	4	6	4	5	5	5	4	6
59	3	6	7	7	7	3	5	6	5	6	5	5	5	6	7	7	7	6	3	6	7	7
60	3	6	4	5	5	6	4	3	5	7	4	4	4	4	4	5	5	3	3	6	4	5
61	7	7	7	5	7	4	5	4	4	4	3	6	4	4	7	5	7	4	7	7	7	5
62	6	7	5	4	5	4	6	5	7	5	6	7	5	3	5	4	5	5	6	7	5	4
63	3	7	6	3	7	3	5	5	6	6	4	4	6	3	6	3	7	5	3	7	6	3
64	4	4	6	4	4	3	5	6	7	7	4	5	6	4	6	4	4	6	4	4	6	4
65	5	7	7	5	7	4	5	5	7	4	3	6	7	5	7	5	7	5	5	7	7	5
66	5	7	7	5	4	5	6	5	4	5	3	7	4	5	7	5	4	5	5	7	7	5
67	6	7	4	4	5	3	7	3	6	7	4	4	5	5	4	4	5	3	6	7	4	4
68	5	5	7	3	4	3	6	3	7	5	5	5	3	3	7	3	4	3	5	5	7	3
69	5	6	5	6	3	7	5	5	7	6	5	7	3	4	5	6	3	5	5	6	5	6
70	3	6	7	4	5	6	6	5	7	6	5	5	3	5	7	4	5	5	3	6	7	4
71	3	4	5	4	4	3	7	3	7	4	3	6	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4
72	5	5	7	3	5	4	6	3	7	5	4	6	5	5	7	3	5	3	5	5	7	3
73	5	4	4	3	6	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	3	6	3	5	4	4	3
74	3	3	7	4	5	5	4	4	4	4	5	5	6	3	7	4	5	4	3	3	7	4
75	3	5	4	5	5	6	6	5	5	4	5	5	7	6	4	5	5	5	3	5	4	5
76	3	4	5	5	5	5	7	5	5	5	4	4	5	6	5	5	5	5	3	4	5	5
77	4	5	6	5	6	5	4	6	5	6	3	4	5	3	6	5	6	6	4	5	6	5
78	5	6	6	5	7	3	5	6	6	6	6	5	3	3	6	5	7	6	5	6	6	5
79	5	5	4	6	6	3	6	7	6	7	6	6	5	3	4	6	6	7	5	5	4	6
80	6	5	7	7	5	5	7	5	5	4	3	6	6	4	7	7	5	5	6	5	7	7
81	6	5	7	4	6	5	4	5	4	5	3	7	5	5	7	4	6	5	6	5	7	4

82	7	6	4	5	7	3	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	7	4	7	6	4	5
83	5	7	7	7	6	3	7	3	6	3	4	5	3	6	7	7	6	3	5	7	7	7
84	5	6	7	5	5	3	5	4	6	3	5	3	3	6	7	5	5	4	5	6	7	5
85	4	5	4	6	4	4	6	5	5	4	5	3	7	7	4	6	4	5	4	5	4	6
86	3	6	7	6	6	5	6	5	7	5	6	3	6	7	7	6	6	5	3	6	7	6
87	4	7	5	4	7	5	4	4	4	5	6	4	3	7	5	4	7	4	4	7	5	4
88	5	6	7	5	4	6	5	3	7	6	7	5	4	4	7	5	4	3	5	6	7	5
89	5	5	5	5	5	6	5	6	4	7	7	5	5	7	5	5	5	6	5	5	5	5
90	4	4	7	4	6	7	4	4	5	5	7	6	5	7	7	4	6	4	4	4	7	4
91	3	6	5	4	7	5	4	4	5	5	4	7	6	7	5	4	7	4	3	6	5	4
92	6	7	7	5	6	5	6	3	6	3	7	5	5	5	7	5	6	3	6	7	7	5
93	4	4	6	6	4	4	6	3	6	5	7	5	5	6	6	6	4	3	4	4	6	6
94	4	5	6	6	5	3	4	4	6	6	7	6	3	6	6	6	5	4	4	5	6	6
95	3	6	6	7	5	6	7	5	4	5	5	5	3	4	6	7	5	5	3	6	6	7
96	3	7	4	4	4	4	7	5	7	5	6	5	5	5	4	4	4	5	3	7	4	4
97	4	4	5	4	4	4	7	5	7	3	6	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
98	5	5	6	3	5	3	4	3	7	3	7	6	3	3	6	3	5	3	5	5	6	3
99	5	7	7	6	6	3	7	4	4	7	7	7	3	5	7	6	6	4	5	7	7	6
100	5	5	5	6	6	4	4	5	7	6	7	6	3	4	5	6	6	5	5	5	5	6
101	3	6	5	3	7	5	7	5	4	3	7	5	4	5	5	3	7	5	3	6	5	3
102	4	6	3	3	4	5	4	5	7	4	7	6	5	6	3	3	4	5	4	6	3	3
103	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	7	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3
104	5	5	6	4	3	3	6	3	5	5	3	4	6	5	6	4	3	3	5	5	6	4
105	5	5	5	5	3	4	6	7	6	6	4	5	6	5	5	5	3	7	5	5	5	5
106	4	4	5	5	3	5	6	4	6	5	5	6	7	6	5	5	3	4	4	4	5	5
107	3	4	3	6	4	5	5	7	6	5	5	5	5	7	3	6	4	7	3	4	3	6
108	6	5	3	6	5	5	5	5	5	3	6	5	5	6	3	6	5	5	6	5	3	6
109	6	6	7	7	5	4	6	7	5	3	6	5	4	5	7	7	5	7	6	6	7	7
110	3	6	6	7	6	3	7	5	6	5	7	6	3	6	6	7	6	5	3	6	6	7

111	3	7	3	7	7	6	7	7	7	5	5	7	4	7	3	7	7	7	3	7	3	7
112	3	4	4	4	5	6	4	5	7	3	5	6	5	6	4	4	5	5	3	4	4	4
113	4	5	5	7	5	3	7	7	4	3	4	5	5	5	5	7	5	7	4	5	5	7
114	5	3	5	7	3	3	7	6	7	3	3	6	4	4	5	7	3	6	5	3	5	7
115	5	3	6	7	5	3	7	6	7	4	4	7	3	6	6	7	5	6	5	3	6	7
116	6	3	5	5	6	4	4	6	7	5	5	6	6	7	5	5	6	6	6	3	5	5
117	6	4	5	6	5	5	7	4	4	5	5	5	4	4	5	6	5	4	6	4	5	6
118	7	5	3	6	5	5	4	7	7	6	4	4	4	5	3	6	5	7	7	5	3	6
119	7	5	3	4	3	6	7	7	4	6	3	6	5	4	3	4	3	7	7	5	3	4
120	7	6	5	5	3	6	4	7	7	7	6	7	7	5	5	5	3	7	7	6	5	5
121	4	7	5	4	7	7	7	5	4	5	4	4	6	6	5	4	7	5	4	7	5	4
122	7	5	3	3	6	7	5	5	7	5	4	5	6	6	3	3	6	5	7	5	3	3
123	7	5	3	5	3	7	6	5	5	4	3	6	6	7	3	5	3	5	7	5	3	5
124	7	6	3	4	4	4	6	4	6	3	3	7	4	4	3	4	4	4	7	6	3	4
125	5	5	4	5	5	7	7	4	6	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
126	6	5	5	6	5	7	7	6	7	5	5	5	6	3	5	6	5	6	6	5	5	6
127	6	5	5	5	6	7	4	7	7	5	5	7	7	6	5	5	6	7	6	5	5	5
128	7	6	6	5	5	5	7	7	4	4	5	5	5	6	6	5	5	7	7	6	6	5
129	7	7	6	5	4	5	7	4	7	3	3	6	7	6	6	5	4	4	7	7	6	5
130	7	6	7	6	5	4	4	6	5	6	4	7	5	4	7	6	5	6	7	6	7	6
131	7	5	5	7	7	3	5	6	7	4	5	6	7	5	5	7	7	6	7	5	5	7
132	7	6	5	6	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	5	5	7	6	5	6
133	5	7	4	5	6	5	6	3	7	3	4	4	7	4	4	5	6	3	5	7	4	5
134	5	6	3	6	6	5	6	5	4	3	3	6	5	4	3	6	6	5	5	6	3	6
135	7	5	4	7	4	4	6	6	7	4	6	7	7	5	4	7	4	6	7	5	4	7
136	7	4	5	6	5	3	4	5	4	5	4	4	6	6	5	6	5	5	7	4	5	6
137	5	6	5	5	5	6	7	5	5	5	4	5	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5
138	5	7	4	4	4	4	7	3	6	5	3	6	6	7	4	4	4	3	5	7	4	4
139	4	4	3	6	4	4	7	3	6	5	3	7	4	4	3	6	4	3	4	4	3	6

140	7	5	6	7	5	3	4	7	4	6	4	4	5	4	6	7	5	7	7	5	6	7
141	6	6	4	4	6	3	7	6	7	7	5	5	6	3	4	4	6	6	6	6	4	4
142	7	7	4	5	6	4	4	3	7	4	5	7	7	6	4	5	6	3	7	7	4	5
143	7	4	3	6	7	5	7	4	4	5	5	5	5	6	3	6	7	4	7	4	3	6
144	4	5	3	7	4	5	4	5	5	7	4	5	7	4	3	7	4	5	4	5	3	7
145	6	7	4	4	5	5	5	5	5	6	3	6	4	5	4	4	5	5	6	7	4	4
146	7	5	5	5	3	3	6	6	7	5	4	7	6	7	5	5	3	6	7	5	5	5
147	7	6	5	7	3	4	6	5	7	4	5	6	7	5	5	7	3	5	7	6	5	7
148	7	6	5	5	3	5	6	5	5	6	5	5	7	6	5	5	3	5	7	6	5	5
149	7	4	3	6	4	5	5	3	5	7	4	4	7	6	3	6	4	3	7	4	3	6
150	7	5	4	6	5	5	5	3	4	4	3	6	7	4	4	6	5	3	7	5	4	6
151	4	5	5	4	5	4	6	5	7	5	6	7	7	5	5	4	5	5	4	5	5	4
152	4	4	5	5	6	3	7	5	6	6	4	4	4	5	5	5	6	5	4	4	5	5
153	5	4	5	5	7	6	7	3	7	7	4	5	4	4	5	5	7	3	5	4	5	5
154	5	5	4	4	5	6	4	3	7	4	3	6	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4
155	5	6	3	4	5	3	7	3	4	5	3	7	5	5	3	4	5	3	5	6	3	4
156	6	6	6	5	3	3	7	4	3	6	6	7	5	6	6	5	3	4	6	6	6	5
157	6	7	6	6	5	3	7	5	3	7	3	7	6	6	6	6	5	5	6	7	6	6
158	5	4	3	6	6	4	4	5	3	4	4	4	6	7	3	6	6	5	5	4	3	6
159	4	5	3	7	5	5	7	6	4	5	5	7	5	4	3	7	5	6	4	5	3	7
160	4	3	3	4	5	5	4	6	5	3	5	7	4	5	3	4	5	6	4	3	3	4
161	6	3	4	5	3	6	7	7	5	3	6	7	4	3	4	5	3	7	6	3	4	5
162	6	3	5	3	3	6	4	5	6	3	5	5	6	3	5	3	3	5	6	3	5	3
163	5	4	5	3	7	7	7	5	6	4	5	6	6	3	5	3	7	5	5	4	5	3
164	7	5	6	3	6	7	5	4	7	5	3	6	5	4	6	3	6	4	7	5	6	3
165	4	5	6	4	3	7	6	3	7	5	3	4	7	5	6	4	3	3	4	5	6	4
166	7	6	7	5	4	4	6	4	7	6	5	5	4	5	7	5	4	4	7	6	7	5
167	4	7	7	5	5	7	7	5	4	7	5	4	7	6	7	5	5	5	4	7	7	5
168	5	5	7	6	5	7	7	5	7	5	3	3	4	7	7	6	5	5	5	5	7	6

169	5	5	4	7	6	7	4	4	7	5	3	5	5	5	4	7	6	4	5	5	4	7
170	6	3	7	5	5	5	7	3	7	6	3	4	5	5	7	5	5	3	6	3	7	5
171	6	5	7	5	5	6	5	6	5	5	4	5	6	3	7	5	5	6	6	5	7	5
172	6	6	7	6	3	6	7	4	6	5	5	6	6	5	7	6	3	4	6	6	7	6
173	4	5	5	5	3	4	5	4	6	5	5	5	6	6	5	5	3	4	4	5	5	5
174	7	5	6	5	5	5	7	3	7	6	6	5	4	5	6	5	5	3	7	5	6	5
175	7	3	6	5	5	4	4	3	7	7	6	5	7	5	6	5	5	3	7	3	6	5
176	7	3	7	6	3	3	7	4	7	6	7	6	7	3	7	6	3	4	7	3	7	6
177	4	7	7	7	3	5	4	5	7	5	5	7	7	3	7	7	3	5	4	7	7	7
178	7	6	7	6	3	4	5	5	7	6	5	6	4	7	7	6	3	5	7	6	7	6
179	4	3	7	5	4	5	6	5	5	7	4	5	7	6	7	5	4	5	4	3	7	5
180	7	4	7	6	5	6	6	5	5	6	3	6	4	3	7	6	5	5	7	4	7	6
181	4	5	5	7	5	5	4	6	7	5	4	7	7	4	5	7	5	6	4	5	5	7
182	5	5	3	4	6	5	7	7	7	4	5	6	4	5	3	4	6	7	5	5	3	4
183	6	6	4	5	6	5	7	4	5	6	5	5	5	5	4	5	6	4	6	6	4	5
184	6	5	5	6	7	6	4	5	5	7	4	4	6	6	5	6	7	5	6	5	5	6
185	6	5	5	5	5	7	5	7	4	4	3	6	6	5	5	5	5	7	6	5	5	5
186	5	3	6	5	5	6	4	4	7	5	6	7	6	5	6	5	5	4	5	3	6	5
187	5	3	6	5	4	5	7	5	6	6	4	4	5	3	6	5	4	5	5	3	6	5
188	6	5	7	6	3	6	6	6	7	7	4	5	5	3	7	6	3	6	6	5	7	6
189	7	5	5	7	4	7	7	7	7	4	3	6	6	5	5	7	4	7	7	5	5	7
190	7	3	5	6	5	6	7	4	4	5	3	7	7	5	5	6	5	4	7	3	5	6
191	4	3	4	5	5	5	4	5	6	7	4	4	7	3	4	5	5	5	4	3	4	5
192	7	3	3	6	4	4	6	7	7	5	5	5	4	3	3	6	4	7	7	3	3	6
193	7	4	4	7	3	6	7	5	7	6	5	7	7	3	4	7	3	5	7	4	4	7
194	7	5	5	6	6	7	7	6	7	6	5	5	7	4	5	6	6	6	7	5	5	6
195	4	5	5	5	4	4	7	6	7	4	3	6	7	5	5	5	4	6	4	5	5	5
196	7	6	4	4	4	5	7	4	7	5	4	6	4	5	4	4	4	4	7	6	4	4
197	4	6	3	6	5	4	7	5	4	5	5	4	7	6	3	6	5	5	4	6	3	6

198	7	7	6	7	7	5	4	5	4	4	5	5	4	6	6	7	7	5	7	7	6	7
199	4	5	4	4	6	6	4	4	5	5	6	7	4	3	4	4	6	4	4	5	4	4
200	7	5	4	5	6	6	5	4	5	5	7	7	5	4	4	5	6	4	7	5	4	5
201	5	4	3	6	6	7	5	5	4	4	5	4	5	5	3	6	6	5	5	4	3	6
202	6	3	3	7	4	4	5	6	3	4	5	4	4	5	3	7	4	6	6	3	3	7
203	6	4	4	4	5	4	6	6	6	5	3	5	4	5	4	4	5	6	6	4	4	4
204	7	5	5	5	6	3	6	7	6	6	5	5	5	4	5	5	6	7	7	5	5	5
205	7	5	5	7	7	6	5	4	3	6	6	5	6	3	5	7	7	4	7	5	5	7
206	4	4	5	5	5	6	4	5	3	7	5	6	6	6	5	5	5	5	4	4	5	5
207	7	3	3	6	7	6	4	3	3	4	5	6	7	6	3	6	7	3	7	3	3	6
208	5	6	4	7	5	4	6	3	4	5	3	5	4	3	4	7	5	3	5	6	4	7
209	7	4	5	6	7	5	6	3	5	3	3	4	5	3	5	6	7	3	7	4	5	6
210	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	7	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5
211	7	3	4	4	7	4	7	5	6	3	6	6	3	4	4	4	7	5	7	3	4	4
212	4	3	3	6	5	4	4	5	6	4	3	6	3	5	3	6	5	5	4	3	3	6
213	7	4	6	7	7	5	7	6	7	5	4	5	4	5	6	7	7	6	7	4	6	7
214	4	5	4	4	6	6	4	7	7	5	5	7	5	6	4	4	6	7	4	5	4	4
215	5	5	4	5	6	6	5	5	7	6	5	4	5	6	4	5	6	5	5	5	4	5
216	6	5	3	6	6	7	5	5	4	7	6	7	6	7	3	6	6	5	6	5	3	6
217	6	5	3	7	4	4	6	3	7	5	5	4	7	7	3	7	4	3	6	5	3	7
218	4	6	4	4	5	4	6	5	7	5	5	5	5	7	4	4	5	5	4	6	4	4
219	7	7	5	5	6	3	6	6	7	6	3	5	5	4	5	5	6	6	7	7	5	5
220	7	4	5	7	7	6	4	5	5	5	3	6	3	7	5	7	7	5	7	4	5	7
221	4	5	5	5	5	6	7	5	6	5	5	6	5	7	5	5	5	5	4	5	5	5
222	7	7	3	6	5	3	7	3	6	5	5	6	6	7	3	6	5	3	7	7	3	6
223	7	5	4	6	3	3	7	3	7	6	3	4	5	5	4	6	3	3	7	5	4	6
224	4	6	5	4	5	3	4	7	7	7	3	7	5	6	5	4	5	7	4	6	5	4
225	7	6	5	5	6	4	7	6	7	6	3	7	3	6	5	5	6	6	7	6	5	5
226	5	4	5	5	5	5	4	3	7	5	4	7	3	7	5	5	5	3	5	4	5	5

227	7	5	4	4	5	5	7	4	7	6	5	4	7	7	4	4	5	4	7	5	4	4
228	5	5	3	4	3	6	4	5	5	7	5	7	6	7	3	4	3	5	5	5	3	4
229	7	4	6	5	3	6	5	5	3	4	6	4	3	7	6	5	3	5	7	4	6	5
230	5	4	6	6	7	7	6	6	4	5	6	7	4	7	6	6	7	6	5	4	6	6
231	7	5	3	6	6	7	6	5	5	6	7	5	4	5	3	6	6	5	7	5	3	6
232	6	6	3	7	3	7	6	5	5	5	5	7	5	6	3	7	3	5	6	6	3	7
233	6	6	3	4	4	4	5	3	6	5	5	4	5	6	3	4	4	3	6	6	3	4
234	6	7	4	5	5	7	5	3	6	5	4	7	6	7	4	5	5	3	6	7	4	5
235	4	4	5	3	5	7	6	5	7	6	3	4	7	7	5	3	5	5	4	4	5	3
236	7	5	5	3	6	7	7	5	5	7	4	5	5	7	5	3	6	5	7	5	5	3
237	7	3	6	3	5	5	7	3	5	6	5	5	5	4	6	3	5	3	7	3	6	3
238	7	3	6	4	5	6	4	3	4	5	5	6	3	7	6	4	5	3	7	3	6	4
239	5	3	7	5	3	6	7	3	3	6	4	6	5	7	7	5	3	3	5	3	7	5
240	5	4	7	5	3	4	7	4	4	7	3	6	6	7	7	5	3	4	5	4	7	5
241	5	5	7	6	5	5	7	5	5	6	6	4	5	5	7	6	5	5	5	5	7	6
242	4	5	4	7	5	4	4	5	5	5	4	7	5	6	4	7	5	5	4	5	4	7
243	4	6	7	5	3	3	7	6	4	4	4	7	3	6	7	5	3	6	4	6	7	5
244	6	7	7	5	3	5	4	6	3	6	5	7	3	7	7	5	3	6	6	7	7	5
245	7	5	7	6	3	4	7	7	6	7	7	4	7	7	7	6	3	7	7	5	7	6
246	7	5	5	5	4	5	4	5	4	4	6	7	6	7	5	5	4	5	7	5	5	5
247	4	3	6	5	5	6	7	5	4	5	6	4	3	7	6	5	5	5	4	3	6	5
248	6	5	6	5	5	5	5	4	3	6	6	7	4	7	6	5	5	4	6	5	6	5
249	6	6	7	6	6	5	6	3	3	7	4	4	5	5	7	6	6	3	6	6	7	6
250	6	5	7	7	6	5	6	4	4	4	5	5	5	3	7	7	6	4	6	5	7	7
251	6	6	7	6	7	6	7	5	5	5	6	6	6	4	7	6	7	5	6	6	7	6
252	7	6	7	5	5	7	7	5	5	7	7	6	5	5	7	5	5	5	7	6	7	5
253	7	4	7	6	5	6	4	4	5	5	5	6	5	5	7	6	5	4	7	4	7	6
254	4	7	5	7	4	5	7	3	3	6	7	5	3	6	5	7	4	3	4	7	5	7
255	7	7	5	6	3	6	5	6	4	7	5	5	3	6	5	6	3	6	7	7	5	6

256	5	7	7	5	4	7	7	4	5	6	7	6	5	7	7	5	4	4	5	7	7	5
257	6	4	7	4	5	6	5	4	5	5	5	7	5	5	7	4	5	4	6	4	7	4
258	6	7	5	6	5	5	7	3	4	4	7	7	3	5	5	6	5	3	6	7	5	6
259	7	4	5	7	4	4	4	3	3	6	5	4	3	4	5	7	4	3	7	4	5	7
260	7	7	4	4	3	6	7	4	6	7	7	7	3	3	4	4	3	4	7	7	4	4
261	4	4	7	5	6	7	4	5	4	4	6	7	4	4	7	5	6	5	4	4	7	5
262	4	5	6	6	4	4	5	5	4	5	6	7	5	5	6	6	4	5	4	5	6	6
263	7	6	7	7	4	5	6	5	3	6	6	4	5	5	7	7	4	5	7	6	7	7
264	5	6	7	4	3	6	6	5	3	7	4	7	6	4	7	4	3	5	5	6	7	4
265	6	6	4	5	3	7	4	6	4	4	5	4	6	3	4	5	3	6	6	6	4	5
266	6	5	6	7	4	4	7	7	5	5	6	7	7	6	6	7	4	7	6	5	6	7
267	6	5	7	5	5	5	7	4	5	7	7	4	5	4	7	5	5	4	6	5	7	5
268	4	6	7	6	5	7	4	5	5	5	5	7	5	4	7	6	5	5	4	6	7	6
269	7	7	7	6	5	5	7	7	3	6	5	5	4	3	7	6	5	7	7	7	7	6

Base de datos de la satisfacción al usuario

N°	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24
1	2	2	1	1	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2
2	2	2	2	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	2	2	4	1	1	1	1	1
3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2
4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
5	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
6	1	1	2	3	3	1	4	3	3	1	4	3	1	4	3	3	1	2	3	3	3	1	4	3
7	3	1	1	3	2	1	3	3	2	1	3	3	1	3	3	2	1	1	3	2	2	1	3	2
8	3	2	2	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	1	3	3	1
9	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2
10	3	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	3	4	1	2	2	3	1	2	2	3	4	2
11	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3
12	1	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	1	2	3	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3
13	4	2	1	2	2	1	3	1	2	1	3	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2
14	4	2	2	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	4	1	1	2	2	1	1	1	1	4	1
15	4	3	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2
16	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
17	1	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2
18	4	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3
19	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	4	2	4	2	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	3
21	4	2	4	1	4	1	3	3	4	1	3	3	1	3	3	4	2	4	1	4	4	1	3	4
22	4	2	1	2	4	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	4	2	1	2	4	4	2	2	4
23	4	2	3	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	1	1	2	2	1
24	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
25	4	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
26	1	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2

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

56	2	2	2	2	1	3	4	3	1	3	4	3	3	4	3	1	2	2	2	1	1	3	4	1
57	4	2	4	3	2	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	2	2	4	3	2	2	3	1	2
58	3	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	4
59	3	3	2	3	1	2	4	3	1	2	4	3	2	4	3	1	3	2	3	1	1	2	4	1
60	2	3	4	3	2	1	4	2	2	1	4	2	1	4	2	2	3	4	3	2	2	1	4	2
61	4	3	2	2	4	2	4	1	4	2	4	1	2	4	1	4	3	2	2	4	4	2	4	4
62	4	3	4	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	4	2	2	2	2	1	2
63	4	3	2	1	4	1	4	2	4	1	4	2	1	4	2	4	3	2	1	4	4	1	4	4
64	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2
65	3	3	3	1	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	3	3	1	3	3	2	1	3
66	4	3	4	1	3	3	4	1	3	3	4	1	3	4	1	3	3	4	1	3	3	3	4	3
67	3	3	1	1	4	2	4	3	4	2	4	3	2	4	3	4	3	1	1	4	4	2	4	4
68	4	2	1	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1	4	3	1	2	1	1	1	1	1	4	1
69	3	1	4	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2	1	3	1	1	4	2	1	1	2	1	1
70	3	1	4	3	4	2	1	2	4	2	1	2	2	1	2	4	1	4	3	4	4	2	1	4
71	2	2	1	3	4	3	1	1	4	3	1	1	3	1	1	4	2	1	3	4	4	3	1	4
72	2	2	2	3	1	3	4	2	1	3	4	2	3	4	2	1	2	2	3	1	1	3	4	1
73	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
74	4	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2
75	2	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3
76	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	1	1	2	4	2	2	3	3	2	3	3	2	4	2
77	3	2	4	2	3	1	4	3	2	2	2	4	1	4	3	2	2	4	2	3	3	1	4	2
78	4	2	4	1	4	1	4	3	3	2	2	2	1	4	3	3	2	4	1	4	4	1	4	3
79	4	2	1	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	4	4	2	3	3
80	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3	3	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	3	1
81	3	1	4	1	1	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	1	1	4	1	1	1	3	2	1
82	2	1	4	1	4	3	2	2	3	1	1	3	3	2	2	3	1	4	1	4	4	3	2	3
83	4	1	1	1	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	1	1	1	4	4	2	4	3
84	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	3

85	2	1	1	3	1	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	3	1	1	3	1	1	2	2	3
86	4	2	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	1	3	1	1	1	3	3
87	3	2	1	3	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	3	1	1	2	3	1
88	3	2	1	3	1	2	4	1	4	2	1	2	2	4	1	4	2	1	3	1	1	2	4	4
89	4	2	4	3	1	1	4	2	4	2	2	1	1	4	2	4	2	4	3	1	1	1	4	4
90	4	3	4	3	4	2	3	1	4	3	2	3	2	3	1	4	3	4	3	4	4	2	3	4
91	4	3	1	2	4	1	3	2	4	2	2	3	1	3	2	4	3	1	2	4	4	1	3	4
92	4	3	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	3	2	2	1	3	1	1	1	1	3	2	1
93	3	3	4	1	1	3	4	2	4	2	3	1	3	4	2	4	3	4	1	1	1	3	4	4
94	3	2	1	1	4	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	4	4	3	2	1
95	4	2	4	2	1	3	4	2	4	2	4	2	3	4	2	4	2	4	2	1	1	3	4	4
96	4	2	4	1	4	3	3	2	4	2	4	1	3	3	2	4	2	4	1	4	4	3	3	4
97	2	3	4	2	4	3	3	3	4	2	1	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4
98	2	3	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	4	3	2	4
99	3	3	2	2	4	2	4	3	1	2	2	2	2	4	3	1	3	2	2	4	4	2	4	1
100	3	2	2	1	2	1	4	3	4	2	2	1	1	4	3	4	2	2	1	2	2	1	4	4
101	4	2	4	2	2	1	4	3	1	3	2	2	1	4	3	1	2	4	2	2	2	1	4	1
102	4	2	2	2	4	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	4	4	2	2	1
103	3	1	2	1	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	1	2	1	2	2	2	3	4
104	2	1	3	3	2	2	4	1	4	3	3	1	2	4	1	4	1	3	3	2	2	2	4	4
105	2	1	3	3	3	2	3	2	4	2	1	2	2	3	2	4	1	3	3	3	3	2	3	4
106	3	1	4	3	3	2	4	2	1	1	1	3	2	4	2	1	1	4	3	3	3	2	4	1
107	4	1	4	2	4	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2	1	1	4	2	4	4	2	3	1
108	3	2	1	1	4	3	3	2	1	2	4	3	3	3	2	1	2	1	1	4	4	3	3	1
109	4	2	1	2	1	3	2	2	4	1	4	3	3	2	2	4	2	1	2	1	1	3	2	4
110	4	2	2	1	1	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	3	2	3
111	3	2	2	2	2	3	4	2	3	1	1	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3
112	3	3	2	1	2	3	4	1	3	2	1	3	3	4	1	3	3	2	1	2	2	3	4	3
113	2	3	4	2	2	3	2	2	4	1	4	2	3	2	2	4	3	4	2	2	2	3	2	4

114	2	3	4	1	4	3	3	3	4	2	1	1	3	3	3	4	3	4	1	4	4	3	3	4
115	2	3	4	1	4	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	1	4	4	2	3	4
116	2	2	4	2	4	1	4	3	3	2	3	2	1	4	3	3	2	4	2	4	4	1	4	3
117	1	1	1	3	4	2	4	3	3	1	3	3	2	4	3	3	1	1	3	4	4	2	4	3
118	2	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	3	1	1	2	3	2
119	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2
120	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	4	3	2	2	1	4	2	2	3	2	2	2	2	4
121	3	1	4	3	2	2	4	2	2	2	4	3	2	4	2	2	1	4	3	2	2	2	4	2
122	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2
123	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3
124	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3
125	2	3	4	1	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	1	3	3	3	3	4
126	3	3	3	1	3	3	3	2	4	3	3	1	3	3	2	4	3	3	1	3	3	3	3	4
127	3	2	3	1	3	3	4	2	3	2	4	2	3	4	2	3	2	3	1	3	3	3	4	3
128	2	1	3	1	2	3	4	2	3	1	4	2	3	4	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3
129	1	1	4	1	2	3	4	3	2	2	2	1	3	4	3	2	1	4	1	2	2	3	4	2
130	2	2	1	1	2	3	4	3	4	2	1	1	3	4	3	4	2	1	1	2	2	3	4	4
131	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
132	2	3	3	2	1	2	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	2	1	1	2	3	4
133	3	3	3	3	1	2	4	3	3	2	1	3	2	4	3	3	3	3	3	1	1	2	4	3
134	3	3	4	3	1	3	4	1	3	3	2	3	3	4	1	3	3	4	3	1	1	3	4	3
135	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2
136	4	1	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4	1	3	3	2	2	3	2	4
137	4	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4	2	2	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	4
138	1	2	2	3	3	1	3	1	4	3	2	1	1	3	1	4	2	2	3	3	3	1	3	4
139	3	2	2	3	1	1	4	2	2	3	3	2	1	4	2	2	2	2	3	1	1	1	4	2
140	2	1	2	2	1	2	4	2	3	3	3	1	2	4	2	3	1	2	2	1	1	2	4	3
141	2	1	2	1	3	2	3	1	4	3	4	1	2	3	1	4	1	2	1	3	3	2	3	4
142	2	1	2	1	3	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	1	2	1	3	3	1	2	3

143	3	2	3	1	3	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	4	2	3	1	3	3	2	2	4
144	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	4	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
146	1	3	3	3	1	3	3	1	2	2	1	3	3	3	1	2	3	3	3	1	1	3	3	2
147	1	5	2	2	4	2	4	2	2	2	2	3	2	4	2	2	5	2	2	4	4	2	4	2
148	1	3	2	1	4	1	4	1	4	2	2	3	1	4	1	4	3	2	1	4	4	1	4	4
149	4	3	2	1	4	1	3	2	4	2	3	3	1	3	2	4	3	2	1	4	4	1	3	4
150	4	3	2	2	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	4	2	3	2
151	4	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	1	1	2	2	3
152	1	3	1	2	4	3	2	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	1	2	4	4	3	2	3
153	1	2	1	3	1	3	2	2	4	2	4	1	3	2	2	4	2	1	3	1	1	3	2	4
154	4	2	2	3	4	3	2	1	4	2	1	2	3	2	1	4	2	2	3	4	4	3	2	4
155	1	1	2	3	2	2	1	1	3	2	1	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	1	3
156	2	1	3	2	2	2	2	4	3	1	4	1	2	2	4	3	1	3	2	2	2	2	2	3
157	3	2	3	1	3	2	2	2	2	1	4	1	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2
158	3	2	1	1	3	2	3	2	4	1	1	1	2	3	2	4	2	1	1	3	3	2	3	4
159	2	3	1	2	1	2	3	3	2	1	1	1	2	3	3	2	3	1	2	1	1	2	3	2
160	2	3	3	2	1	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2
161	4	2	3	1	3	1	1	3	4	2	1	3	1	1	3	4	2	3	1	3	3	1	1	4
162	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3
163	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
164	1	1	3	3	3	2	3	1	4	2	4	3	2	3	1	4	1	3	3	3	3	2	3	4
165	2	1	1	3	3	1	3	3	4	3	4	3	1	3	3	4	1	1	3	3	3	1	3	4
166	3	2	4	2	1	2	2	2	4	3	1	2	2	2	2	4	2	4	2	1	1	2	2	4
167	3	2	4	1	4	2	1	2	4	3	1	1	2	1	2	4	2	4	1	4	4	2	1	4
168	4	2	4	1	4	2	2	1	3	3	4	1	2	2	1	3	2	4	1	4	4	2	2	3
169	4	2	4	2	4	3	2	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	4	2	4	4	3	2	3
170	2	3	1	2	4	2	2	3	4	2	4	2	2	2	3	4	3	1	2	4	4	2	2	4
171	1	3	4	3	1	1	3	2	4	2	4	1	1	3	2	4	3	4	3	1	1	1	3	4

172	2	3	1	3	4	2	3	1	2	3	4	2	2	3	1	2	3	1	3	4	4	2	3	2
173	4	3	4	3	1	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	1	1	3	3	2
174	1	2	4	3	4	2	4	2	3	3	2	2	2	4	2	3	2	4	3	4	4	2	4	3
175	2	1	4	2	4	2	4	1	3	2	2	1	2	4	1	3	1	4	2	4	4	2	4	3
176	4	2	4	1	4	2	1	2	4	2	4	2	2	1	2	4	2	4	1	4	4	2	1	4
177	2	2	1	2	4	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	2	1	2	4	4	2	3	4
178	4	1	4	2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	1	4	2	1	1	2	2	3
179	2	1	1	2	4	2	2	1	2	1	3	3	2	2	1	2	1	1	2	4	4	2	2	2
180	3	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2
181	3	3	4	1	1	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	3	3	3
182	4	2	4	3	4	3	3	2	4	1	4	2	3	3	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4
183	1	1	4	3	4	3	3	1	3	2	1	1	3	3	1	3	1	4	3	4	4	3	3	3
184	1	2	1	3	4	2	1	2	4	2	1	2	2	1	2	4	2	1	3	4	4	2	1	4
185	4	2	1	2	1	1	1	3	4	2	2	1	1	1	3	4	2	1	2	1	1	1	1	4
186	4	3	1	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	3
187	1	3	4	2	1	2	4	3	3	3	2	1	2	4	3	3	3	4	2	1	1	2	4	3
188	2	3	3	2	4	1	4	3	2	3	4	2	1	4	3	2	3	3	2	4	4	1	4	2
189	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	1	2	4	3	2	2	3	2	3	3	2	4	2
190	3	1	3	2	3	1	1	3	2	3	4	1	1	1	3	2	1	3	2	3	3	1	1	2
191	3	2	4	2	3	2	1	3	2	2	4	2	2	1	3	2	2	4	2	3	3	2	1	2
192	3	1	4	3	4	1	4	2	1	1	1	3	1	4	2	1	1	4	3	4	4	1	4	1
193	4	1	4	3	4	2	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	4	3	4	4	2	1	2
194	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2
195	1	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	3
196	1	3	2	2	3	1	3	3	3	1	4	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3
197	4	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
198	4	2	4	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	1
199	1	1	2	3	4	2	4	3	2	3	4	2	2	4	3	2	1	2	3	4	4	2	4	2
200	1	2	2	3	2	2	4	3	2	3	4	1	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2

201	1	1	3	3	2	2	1	3	3	3	3	1	2	1	3	3	1	3	3	2	2	2	1	3
202	1	2	3	2	3	3	1	3	3	2	3	1	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3
203	1	2	4	1	3	3	2	3	2	1	3	1	3	2	3	2	2	4	1	3	3	3	2	2
204	1	1	4	2	4	3	3	2	1	1	4	1	3	3	2	1	1	4	2	4	4	3	3	1
205	4	2	3	1	4	3	3	1	2	2	1	1	3	3	1	2	2	3	1	4	4	3	3	2
206	4	1	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	3	2	3	3	2	4	2
207	1	3	2	2	3	1	4	2	2	3	3	2	1	4	2	2	3	2	2	3	3	1	4	2
208	1	3	4	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	1	3	3	4	2	2	2	2	2	3
209	4	3	2	2	4	2	1	1	3	3	4	3	2	1	1	3	3	2	2	4	4	2	1	3
210	1	3	4	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3
211	4	3	3	2	4	2	4	3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	4
212	4	3	3	3	3	2	1	3	4	2	2	3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	2	1	4
213	4	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	1
214	4	2	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	3	4	3
215	2	1	4	3	4	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	4	3	4	4	3	2	2
216	2	1	4	3	4	3	4	2	2	1	2	1	3	4	2	2	1	4	3	4	4	3	4	2
217	4	2	2	3	4	3	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	4	4	3	2	2
218	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
219	2	2	4	1	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	2	4	1	3	3	3	3	3
220	3	2	3	2	4	3	4	1	3	3	3	3	3	4	1	3	2	3	2	4	4	3	4	3
221	3	2	4	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	2	4	2	3	3	3	1	1
222	4	2	3	2	4	2	1	1	1	5	2	2	2	1	1	1	2	3	2	4	4	2	1	1
223	4	3	3	2	3	1	4	2	1	3	2	1	1	4	2	1	3	3	2	3	3	1	4	1
224	1	3	2	2	3	1	4	3	4	3	2	1	1	4	3	4	3	2	2	3	3	1	4	4
225	1	3	2	2	2	2	1	3	4	3	2	2	2	1	3	4	3	2	2	2	2	2	1	4
226	2	3	4	2	2	2	2	3	4	3	1	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4
227	2	3	4	1	4	2	2	3	1	3	1	2	2	2	3	1	3	4	1	4	4	2	2	1
228	2	3	2	2	4	2	3	3	1	2	1	3	2	3	3	1	3	2	2	4	4	2	3	1
229	4	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	4

230	4	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1
231	4	1	4	3	3	2	4	2	2	1	3	2	2	4	2	2	1	4	3	3	3	2	4	2
232	4	2	4	3	4	2	4	1	3	2	3	1	2	4	1	3	2	4	3	4	4	2	4	3
233	1	2	3	3	4	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	3	2	3	3	4	4	2	1	3
234	1	2	3	2	3	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2
235	2	2	2	1	3	1	4	1	2	3	3	2	1	4	1	2	2	2	1	3	3	1	4	2
236	2	2	4	2	2	1	4	1	4	2	3	1	1	4	1	4	2	4	2	2	2	1	4	4
237	2	2	2	2	4	1	1	1	4	2	3	2	1	1	1	4	2	2	2	4	4	1	1	4
238	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
239	3	3	4	2	2	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	4	2	2	2	1	1	1
240	3	3	3	2	4	2	1	3	2	1	1	3	2	1	3	2	3	3	2	4	4	2	1	2
241	3	3	3	2	3	2	1	3	3	2	4	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3
242	3	3	4	2	3	2	1	3	3	2	4	1	2	1	3	3	3	4	2	3	3	2	1	3
243	2	3	4	2	4	2	4	3	4	2	4	1	2	4	3	4	3	4	2	4	4	2	4	4
244	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
245	2	3	4	3	4	3	1	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	4	3	4	4	3	1	2
246	2	2	3	3	4	3	1	1	1	3	4	3	3	1	1	1	2	3	3	4	4	3	1	1
247	1	2	3	3	3	3	4	1	2	3	1	3	3	4	1	2	2	3	3	3	3	3	4	2
248	1	2	4	3	3	2	1	1	4	3	4	3	2	1	1	4	2	4	3	3	3	2	1	4
249	1	3	4	1	4	2	4	2	1	2	4	3	2	4	2	1	3	4	1	4	4	2	4	1
250	2	3	2	2	4	2	4	1	2	1	4	2	2	4	1	2	3	2	2	4	4	2	4	2
251	2	3	2	2	2	3	4	2	4	2	4	1	3	4	2	4	3	2	2	2	2	3	4	4
252	3	2	3	2	2	3	4	2	2	2	1	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2
253	3	1	3	1	3	3	2	2	4	1	4	2	3	2	2	4	1	3	1	3	3	3	2	4
254	1	1	4	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	4	2	3	3	2	2	2
255	1	2	4	2	4	2	4	2	3	2	1	2	2	4	2	3	2	4	2	4	4	2	4	3
256	3	2	3	1	4	2	2	2	3	3	4	1	2	2	2	3	2	3	1	4	4	2	2	3
257	3	1	2	2	3	1	2	1	4	2	4	3	1	2	1	4	1	2	2	3	3	1	2	4
258	3	2	2	2	2	1	3	3	1	1	4	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	1	3	1

259	3	3	3	1	2	1	3	3	1	2	1	3	1	3	3	1	3	3	1	2	2	1	3	1
260	3	3	4	2	3	1	4	3	4	2	1	2	1	4	3	4	3	4	2	3	3	1	4	4
261	1	3	3	1	4	1	4	2	4	3	1	1	1	4	2	4	3	3	1	4	4	1	4	4
262	4	2	4	2	3	2	1	1	1	3	4	2	2	1	1	1	2	4	2	3	3	2	1	1
263	4	1	4	1	4	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	4	1	4	4	2	1	2
264	4	1	3	2	4	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	4	4	2	2	2
265	4	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3
266	1	2	2	3	3	3	2	1	3	2	4	2	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3
267	4	3	2	3	2	3	4	2	3	1	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3
268	1	3	2	2	2	3	4	1	4	1	4	3	3	4	1	4	3	2	2	2	2	3	4	4
269	4	3	2	1	2	3	4	1	4	2	3	2	3	4	1	4	3	2	1	2	2	3	4	4

Anexo 5

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO:

Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote - 2019

2. AUTORA:

Madalita Roció Mejía Alva, rocio_acuario_20@hotmail.com

3. RESUMEN:

El objetivo de la investigación determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote – 2019, para ello se realizó una investigación de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, correlacional, de corte transversal. Para ello se conformó una población total de 1800 usuarios que fueron atendidos en la institución de salud objeto de estudio, luego de ello, se aplicó el ajuste de muestra, obteniéndose una muestra representativa de la población compuesta por 269 usuarios, a los cuales se les aplicó como instrumentos de recolección de datos el cuestionario de calidad de atención y satisfacción al usuario.

Resultados arrojaron que existe relación directa significativa entre la dimensión aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la variable satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote, donde se obtuvo tiene un nivel de correlación moderada de 0.548, significativa al 1%. Se llegó a la conclusión entonces que existe correlación moderada significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción al usuario, a partir de allí entonces se aceptó la hipótesis de la investigación

PALABRAS CLAVES: calidad de atención, satisfacción, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad, aspectos tangibles

4. ABTRACT:

Determine the relationship between the Quality of care and the satisfaction of the user of the service of external offices of the health post the union Chimbote - 2019, for this the type of descriptive research was established, with a design not experimental, correlational, cross-sectional. For this purpose, a total population of 1800 users was formed, who are treated in the health institution under study, after that, the sample adjustment was applied, obtaining a representative sample of the population composed of 269 users, to which the questionnaire of quality of attention and satisfaction to the user was applied as data collection instruments.

Finally, the results showed that there is a significant direct relationship between the dimension tangible aspects, reliability, responsiveness, security and empathy with the variable satisfaction to the user of the service of external consultants of the health post the Chimbote union, where there is a level of Moderate correlation of 0.548, significant at 1%. It was concluded that there is a significant moderate correlation between the variables quality of care and user satisfaction, from then on the research hypothesis was accepted.

KEY WORDS: quality of care, satisfaction, responsiveness, reliability, empathy, security, tangible aspects.

5. INTRODUCCIÓN

Actualmente, a nivel internacional los usuarios de los servicios de salud reclaman una mejor atención, esto se refleja en los indicadores presentados por la Organización Mundial de la Salud (OMS 2015), en un estudio donde se compararon los índices de calidad de atención de América Latina y Europa, graficado en la satisfacción respecto al servicio recibido en un centro de salud estatal, entonces, las estadísticas arrojaron que, Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Uruguay, Perú y México, en promedio el 64.56% de la población de estos países, calificaron la atención en una escala media y baja, respecto a su satisfacción, el 67.21% de estos presentaron insatisfacción, en resultados más negativos, en el caso de Nicaragua, Bolivia, Venezuela, Ecuador, Honduras, Costa Rica y Paraguay, en promedio el 74.56% de su población manifestaron recibir una pésima atención cuando asiste a atenderse en una institución de salud, aunado a ello, el 71.59% presentó insatisfacción frente a las veces en que se le atendieron, entonces, para el caso de América Latina el panorama respecto a la prestación de salud, se encuentra un estado muy negativo, del estudio se puede evidenciar

que estas cifras se justifican en mayor medida por la falta de una adecuada gestión del sector salud por parte de los estados, en su mayoría se genera por falta o insuficiente presupuesto destinado al mencionado sector, así mismo, existe falta de profesionalismo en el personal que atiende a los usuarios, es decir, no cumplen con el perfil necesario para su puesto, así también, la infraestructura de las instituciones de salud en estos países se encuentra muy deteriorada, no se tienen los recursos para una adecuada gestión, lo que también genera insatisfacción en el personal de salud, quienes tienen que recibir quejas de los usuarios por algo que ellos no son responsables.

Quispe (2015), realizó una tesis con el propósito de determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, empleando un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional a una muestra de 159 usuarios, a los cuales se les aplicó un cuestionario elaborado para tal fin. Llegando a la conclusión, mediante la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, que existe relación entre la calidad de servicio y la percepción de la satisfacción de los usuarios.

A nivel local se tiene a Gutiérrez, Achahuanco, & Franco (2018), en calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital en Chimbote, propuso determinar la relación entre las variables objeto de estudio, empleando el diseño de investigación no experimental de tipo descriptivo correlacional a una muestra conformada 242 usuarios; se llegó a la conclusión que el 50.8% de pacientes afirman que la atención se encuentra en un nivel regular, por tanto, mediante la aplicación del Rho de Spearman, se determina que existe relación entre las variables.

Frente a lo anterior en esta presente investigación se plantea el siguiente problema.

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote - 2019?

Por otro lado, para llevar a cabo la fase de desarrollo de la investigación, se estableció el siguiente objetivo general:

Determinar la relación entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote – 2019. C

Para comprobar la relación para estas variables se ha formulado la siguiente hipótesis.

Hi: Existe una relación directa y significativa entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote - 2019.

6. MÉTODO:

El tipo de estudio es básica, descriptiva y correlacional, Según Hernández, Fernández y Batista (2014) busca determinar el grado de relación que existe entre dos o más variables, por tanto, se estudia la asociación no causal, de este modo se puede recoger información sobre los conceptos que unen las variables. (p. 92)

7. RESULTADOS:

Al relacionarse las variables calidad de atención y satisfacción del usuario a través de la correlación **Rho de Spearman**, se muestra una correlación de nivel moderado = 0.697, con un valor $p = 0.009$, por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación. Para la dimensión aspectos tangibles se muestra una correlación de nivel moderado = 0.548, con un valor $p = 0.009$, en la dimensión fiabilidad se muestra una correlación de nivel moderado = 0.588, con un valor $p = 0.008$, y en la dimensión capacidad de respuesta se muestra una correlación de nivel moderado = 0.594, con un valor $p = 0.005$, y por último en la dimensión empatía la correlación es de nivel moderado = 0.608, con un valor $p = 0.004$, por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación..

8. DISCUSIÓN:

Respecto a las variables calidad de atención y la satisfacción al usuario se obtuvo una correlación moderada y significativa, ante ello se acepta la hipótesis de la investigación, la misma que se establece que existe relación entre ambas variables, hallazgo que coincide con la investigación de Quispe (2015), quien concluye que existe relación entre la calidad de servicio y la percepción de la satisfacción de los usuarios, del mismo modo, se encuentra similar resultado en la investigación de Santana & Bauer (2014), quien igualmente determinó una relación entre dichas variables, así mismo que los cuidados proporcionados por el personal de salud es óptimo; dicho hallazgo es explicado en la teoría de Cornejo (1990), quien argumenta que es muy importante el trato cordial y amable en toda institución, sin embargo, en el sector salud es necesario debido a la condición de los usuarios que solicitan los servicios. Silva, Córdova, & Vergaray (2015), la calidad está ligada a la eficacia del personal y la forma en la que trata a las personas que son atendidas

sin discriminar por sus características personales, poniendo en primer lugar a las necesidades del mismo. Por lo tanto, la calidad de la atención, que se encuentra reflejado en la cortesía, amabilidad, respeto y tolerancia, crean un estándar de interacción entre pacientes y personal de salud que generan un clima cálido y por tanto un alto grado de satisfacción del usuario, explicándose entonces la relación entre las variables.

En lo que respecta a la relación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario, se determinó una relación directa significativa, esto también lo halló Maggi (2018), quien respecto a las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía pertenecientes a la calidad de atención, los usuarios presentaban insatisfacción, por tanto, se denota una relación clara entre la satisfacción frente a la dimensión aspectos tangibles, del mismo modo Cerna & Serrano (2016), quienes concluyen que el paciente se muestra satisfecho con la atención que recibe por parte del personal del hospital; dicho resultado se explica en lo manifestado por el Minsa (2000) quienes manifiestan que los aspectos tangibles tienen que ver con la infraestructura, equipos e instalaciones con las que se cuenta para atender a los pacientes, por tanto, dicha teoría explica la relación que se tiene entre los aspectos tangible la satisfacción al usuario respecto a su atención en las instalaciones de un hospital.

De igual modo se pudo conseguir una correlación directa significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción al usuario, resultado al cual también llega Castro, Villagarcía & Saco (2011), quien argumenta que la satisfacción depende de las expectativas, necesidades y valoraciones del usuario en relación a la atención brindada por parte del personal de salud, claramente entonces en esta última teoría se explica la relación que existe entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción al usuario. Este resultado es explicado por Alvarez (2007), quien manifiesta que se trata del grado de destreza con la cual se da un servicio, entonces, se basa en la honestidad y veracidad en la presentación y abordaje del servicio. De acuerdo a lo manifestado entonces, según Cornejo (1990), la atención no sólo debe ser óptima, sino también la presentación del personal. Por ende, el personal debe estar debidamente uniformado, la utilización de la vestimenta adecuada es un indicador de respeto, ornato personal y cuidado de la profesión, esto demuestra entonces la fiabilidad de la calidad de atención al usuario.

Se consiguió una correlación significativa con la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción al usuario; algo similar, pero desde un resultado descriptivo, es lo que obtuvo Lizana, Piscoya & Quichiz (2018), quien concluyó que el nivel de calidad de atención es

bueno, debido a la capacidad de respuesta del personal de salud. Este hallazgo es explicado por la teoría de Donabedian (2014), quien manifiesta que la percepción de la calidad de atención en salud es diversa, es por ello que en una institución de salud es necesario difundir la idea de que el acto médico debe contener calidad, técnica y humanidad la cual debe transmitirse a través de respeto, ética profesional, solidaridad, equidad, calidez, empatía, puntualidad y eficiencia en el servicio, por tanto, estos aspectos mencionados se encuentran contenidos en las dimensiones que miden la calidad de atención; mientras tanto, Alvarez (2007), resalta la importancia de la capacidad de respuesta y la funcionalidad de los servicios de salud, es decir la rapidez y evidencia con la que se atiende las necesidades del paciente. Del mismo modo, como se organiza la institución, siendo los indicadores del competente la integralidad, oportunidad y continuidad.

Similar resultado se presentó con la dimensión seguridad y satisfacción al usuario, encontrándose similar resultado en la investigación de Vega (2016), quien encuentra la existencia de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, frente a ello entonces se permite concluir que la calidad del servicio influye en la percepción de satisfacción del usuario, por tanto, también en la seguridad del usuario. Relacionado a ello, pero desde otra perspectiva, este resultado es explicado por Cornejo (1990), quien argumenta que el paciente tiene derecho a guardar la confidencialidad de su condición de salud actual, es por ello que se deben de propiciar espacios de atención adecuados para ello. El usuario y su individualidad representan son fundamentales en la atención en los servicios de salud, esto entonces genera un sentimiento de seguridad en él, para concluir, Maimones (1984), menciona una serie de aspectos que contribuyen a la seguridad del paciente, por tanto, afirma que el bienestar del cuerpo se da mediante un adecuado cuidado del enfermero y del médico, ya que los pacientes esperan de estos un trato cordial, respetuoso y comprensivo respecto a los males que los aquejan.

Respecto a la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción al usuario, dicho hallazgo es explicado por dos autores que explican en términos generales de acuerdo a sus teorías, la relación entre la calidad de atención y la satisfacción al usuario, en un primer punto se tiene la teoría de Timana (2014), quien argumenta que la satisfacción del usuario se ve influenciada por el nivel de calidad del servicio, esto se denota en la forma en que los usuarios atendidos en sus necesidades de salud se sentirán satisfechos, del mismo modo es importante resaltar la labor del personal de enfermería y la importancia de la interacción que tenga con el paciente; desde una perspectiva más en el campo de la salud, la relación

es explicada por el Minsa (2000), donde informan que la satisfacción del usuario es cuando el servicio brindado responde a las necesidades y supera las expectativas del usuario, fomentando hábitos de salud. Dicho resultado también guarda relación con lo que menciona Mora (2011), quien relaciona la satisfacción del cliente con la calidad de servicio brindado, teniendo en cuenta además las expectativas y necesidades del mismo. Si el desempeño coincide con las expectativas el usuario se sentirá reconfortado, por ende, la satisfacción no sólo depende de la persona que realiza la atención y los medios que emplee si no también del paciente.

Respecto a las teorías y antecedentes, justifican los hallazgos encontrados y dan razón o validan las relaciones que se encontraron entre las variables objeto de estudio, previo a esto se hace manifiesto en la parte teórica de la relación que se tiene, manifestado por diversos hechos teóricos, además de ver en estudios ya llevados a cabo, por tanto, se permite concluir que en la mayoría de las investigaciones o antecedentes mencionados, se observan los mismos resultados, estas similitudes también se encuentran respaldados por autores que afirman la relación.

Por tanto, es los dos últimos postulados teóricos, se hace manifiesto que el nivel de satisfacción del usuario, estará influenciado por la forma en que se satisfaga sus necesidades, por tanto, si se habla de calidad de atención, se haría manifiesto que se están cumpliendo las expectativas y percepciones del usuario frente a la atención que recibió.

9. CONCLUSIONES:

Existe relación directa significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote, en una correlación moderada de 0.697, significativa al 1%.

Existe relación directa significativa para las dimensiones aspectos tangibles y fiabilidad con la variable satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote, donde se tiene una correlación moderada de 0.548, y 0.588 respectivamente con una significancia de 1%.

Existe relación directa significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud la Unión Chimbote, donde se tiene una correlación moderada de 0.621, significativa al 1%.

También existen relación directa significativa en las dimensiones de seguridad y la empatía, con la variable satisfacción al usuario del servicio de consultorios externos del

puesto de salud la Unión Chimbote, donde se tiene una correlación moderada de 0.594 y 0.608 respectivamente, con una significancia al 1%.

10. REFERENCIAS

- Amin, M., & Zahora, S. (2013). *Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention*. *Clinical Governance: An International Journal*, 18(3), 238-254.
- Álvarez, F. (2007). *Calidad y auditoría en salud*. . Bogotá: Ecoe.
- Arco, O. & Suarez, Z. (2018). *Role of nursing professionals in the Colombian health system*. *Univ. Salud [online]*. vol.20, n.2, pp.171-182. ISSN 0124-7107. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>.
- Atachao, K. (2017). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica*. Universidad Cesar vallejo, Ayacucho, Perú.
- Atkinson S., & Haran, D. (2015). *Individual and district scale determinants of users' satisfaction with primary health care in developing countries*. *Social Science and Medicine*. 60(3):501-513.
- Bernal, I., Pedraza, N., Lavín, J., & Monforte, G. (2017). *Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico*. *Cuadernos de Administración*, 33(57),36-47.[fecha de Consulta 16 de Diciembre de 2019]. ISSN: 0120-4645. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2250/225054986004>
- Betancur, D., Montoya, K., & Tavera, J. (2017). *Correlational study of the factors that influence in the recommendation and loyalty of patients of aesthetic medicine Medellín Colombia, 2014*. *Cuadernos de Administración*, 33(58),3-17.[fecha de Consulta 16 de Diciembre de 2019]. ISSN: 0120-4645. Recuperado: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2250/225056947002>
- Bruwer, J. (2014). *Service quality perception and satisfaction: Buying behaviour prediction in an Australian Festivalscape*. *International Journal of Tourism Research*, 16(1), 76-86.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Madalita Roció Mejía Alva, estudiante, del Programa de Maestría gestión de los servicios de salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 46625567, con el artículo titulado:

"Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote - 2019"

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Nuevo Chimbote, enero 2020



Madalita Roció Mejía Alva

D.N.I 46625567