



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de atención del área de salud y Satisfacción del
área de Packing, en una empresa agroexportadora, Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Cabrejos Vargas, Roman Victor (ORCID: 0000-0002-2038-2638)

ASESOR:

Mg. Amoros Rodriguez, Eduardo Martin (ORCID: 0000-0002-3372-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi familia, por ser el pilar más importante en mi vida y por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional sin importar las diferencias de opiniones.

Agradecimiento

A Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mis padres: Román y Vilma, que con su amor y ejemplo me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mis hermanas: Cecilia, Nathali, Sirley, por su amor, apoyo incondicional y por demostrarme la gran fe que tienen en mí.

A mi esposa Cintia, por darme un hermoso ser y acompañarme durante todo este arduo camino y compartir conmigo alegrías y fracasos.

A mi bebé hermosa, mi Leonela Arlet por hacerme sentir la persona más feliz del mundo.

Índice de contenidos

| | |
|---|-----|
| Carátula----- | i |
| Dedicatoria----- | ii |
| Agradecimiento----- | iii |
| Índice de contenidos----- | iv |
| Índice de tablas----- | v |
| Abstract----- | vi |
| I. INTROUCCI3N----- | 1 |
| II. MARCO TE3RICO----- | 4 |
| III. METODOLOGÍA----- | 14 |
| 3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACI3N.----- | 14 |
| 3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACI3N.----- | 14 |
| 3.3 POBLACI3N, MUESTRA Y MUESTREO.----- | 14 |
| 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCI3N DE DATOS.----- | 15 |
| 3.5 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.----- | 17 |
| 3.6 ASPECTOS ÉTICOS----- | 17 |
| IV. RESULTADOS----- | 18 |
| V. DISCUSI3N----- | 23 |
| VI. CONCLUSIONES----- | 29 |
| RECOMENDACIONES----- | 30 |
| REFERENCIAS----- | 31 |
| ANEXOS----- | 38 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnova para las variables Calidad de Atención y Satisfacción de usuario..... | 18 |
| Tabla 2 Correlación y significación entre las variables Calidad de atención del área de salud y Satisfacción del área de packing, en una empresa agroexportadora, Lambayeque. | 19 |
| Tabla 3 Resultado Global de las variables Calidad de atención del área de Salud y Satisfacción de usuario del área de Packing | 20 |
| Tabla 4 Correlación y significación entre las Dimensiones de la Calidad de atención del área de salud y la Variable Satisfacción..... | 21 |

Resumen

La presente investigación titulada Calidad de atención del área de salud y satisfacción del área de Packing, en una Empresa Agroexportadora, Lambayeque; tuvo como objetivo Determinar la relación entre la calidad de atención del área de salud y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una Empresa Agroexportadora, Lambayeque. El tipo de investigación: cuantitativa; el diseño es correlacional descriptiva no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 65 colaboradores del área de packing entre los meses de febrero – Mayo. Los resultados obtenidos fueron $r = 0.994$ y una significancia $p = 0.000$ ($p < 0.05$), donde las relaciones encontradas fueron: directa, positiva y significativa con correlación fuerte. Se concluyó que existe relación entre la calidad de atención del área de salud y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. Se recomienda a la empresa seguir diseñando estrategias sanitarias que ayuden a sus colaboradores ya que la crisis sanitaria, afecta a todos los integrantes de la empresa, seguir brindando charlas en medidas de prevención, insumos y equipos de EPP de calidad para proteger a sus colaboradores, sustentado en que los pilares de la empresa son sus colaboradores.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción de usuario.

Abstract

The present investigation titled Quality of care in the health area and satisfaction of the Packing area, in an Agro-exporting Company, Lambayeque; Its objective was to determine the relationship between the quality of care in the health area and the satisfaction of collaborators in the packing area in an Agro-export Company, Lambayeque. The type of research: quantitative; the design is correlational descriptive non-experimental cross-sectional. The population consisted of 65 collaborators from the packing area between the months of February - May. The results obtained were $r = 0.994$ and a significance $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), where the relationships found were: direct, positive and significant with strong correlation. It was concluded that there is a relationship between the quality of care in the health area and the satisfaction of employees in the packing area in an agro-export company, Lambayeque. The company is recommended to continue designing health strategies that help its collaborators since the health crisis affects all members of the company, continue giving talks on prevention measures, supplies and quality PPE equipment to protect its collaborators, supported by the fact that the pillars of the company are its collaborators.

Keywords: Quality of health care, user satisfaction.

I. INTROUCCIÓN

En los últimos 20 años ha aumentado de manera significativa la demanda mundial por algunas frutas y hortalizas, especialmente en los países más ricos. Tendencia asociada a variaciones en las costumbres al consumir alimentos, originando actualmente los crecientes problemas alimentarios de una dieta desbalanceada.

Siendo así el Perú uno de los países que participa con la producción de hortalizas y frutas para diferentes mercados extranjeros y nacionales, pasando por un proceso especial de conservación en frío en las agroexportadoras (área de procesos de frío o también llamada área de PACKING) antes de ser almacenadas y trasportadas a diferentes ciudades y países.

En Lambayeque existen varias empresas agroindustriales dedicadas al cultivo de frutas y verduras; donde utilizan políticas, buenas prácticas agronómicas y administrativas, asegurando una producción económica y viable para la exportación. Cuyo desafío incluye cinco valores: sustentabilidad, participación, familia, invocación y confianza. La empresa agroexportadora en estudio, se encuentra en la búsqueda de las mejores técnicas de producción para ubicarse entre los mejores agricultores dentro de los agroexportadores. Además, cuenta con personal en diferentes áreas, para poder desarrollar sus funciones como agroexportadores dentro de la cual se encuentra la planta packing (planta de procesos frío).

Las plantas packing o plantas de procesos de frío (donde se procesa la fruta en frío una vez cosechada) en la empresa, está conformada por un grupo delimitado de personas cuya función es manipular (escoger, empacar y transportar) la fruta en frío en óptimas condiciones. Los colaboradores desarrollan el trabajo bajo temperaturas que oscilan entre 5°C a – 5°C dependiendo de la fruta a procesa, por la misma exposición constante al frío los colaboradores se encuentran sometidos diferentes riesgos y posteriormente presentaran diferentes padecimientos o condiciones críticas, con signos y síntomas de diversa índole, que deben ser atendidos de forma rápida y de la manera más adecuada por el área de salud de la misma empresa agroexportadora de Lambayeque.

De esta manera se genera una atención de salud calificable por parte de los colaboradores de la empresa, creando un concepto propio, y del cual se tendría respuestas positivas o negativas, el mismo que podría ser de satisfacción en el mejor de los casos o viceversa.

Por lo planteado, surge el interés de investigar el problema general: ¿Existe relación entre la calidad de atención del área de salud y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque?

Los problemas específicos identificados: ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención que brinda el área de salud, en una empresa agroexportadora, Lambayeque? ¿Cuál es nivel de satisfacción que prevalece en los colaboradores del área de packing, en una empresa agroexportadora, Lambayeque? ¿Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque? ¿Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque? ¿Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque? ¿Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque? ¿Existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque?

El objetivo general permitirá: Determinar la relación entre la calidad de atención del área de salud y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque.

A su vez abordaremos objetivos específicos como: Determinar el nivel de la calidad de atención que brinda el área de salud en una empresa agroexportadora, Lambayeque. Determinar el nivel de satisfacción que prevalece en los colaboradores del área de packing, en una empresa agroexportadora, Lambayeque. Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora,

Lambayeque. Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. Determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque.

Hipótesis general formulada: Existe relación entre la calidad de atención del área de salud y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque.

Las hipótesis específicas de la investigación: La calidad de atención que brinda el área de salud en una empresa agroexportadora, Lambayeque es de insatisfacción. La satisfacción que prevalece en los colaboradores del área de packing, en una empresa agroexportadora, Lambayeque es de insatisfacción. Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. Existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque.

Mediante el estudio se generará un valor crítico, a través de evidencias obtenidas que aportaran conocimiento científico del objetivo principal, impulsando así el desarrollo regional y científico en la empresa y que permitirá servir de modelo a otras empresas, formulando las estrategias para implementar mejoras que repercutan en el bienestar de los colaboradores de la empresa.

II. MARCO TEÓRICO

En Colombia Vargas (2016) ejecutó una investigación y concluyó. Que es importante realizar mediciones con el fin de hallar mejoras en las organizaciones con pruebas medibles a los usuarios y/o clientes que son pieza clave de la empresa. Propone lo necesario, que es crear modelos de calidad de gestión en el área de salud el cual debe incluir los estándares mínimos de ley, el cual vaya mejorando de forma continua con acciones de mejora en base a la apreciación de la calidad en los usuarios.

Se debe retroalimentar de forma continua las pautas del servicio, tomando en cuenta el calificativo numérico que emitan los beneficiarios en la calidad de atención, resaltando lo importante que es examinar la percepción de calidad que obtienen beneficiarios de los servicios, con esto se obtienen información importante que permitirá mejorar el proceso de prestación de servicios en Colombia (Chase & Jacobs, 2014, citado en Vargas, 2016).

Según Cotes et al (2016) en Colombia realizaron una investigación, basada en la precepción del paciente y en la atención obtenida. Cuyo propósito era evaluar la calidad en atención ambulatoria externa. Con un aprendizaje descriptivo y cuantitativo. Por medio de encuesta SERVQUAL, realizada a de 100 beneficiarios. Obteniendo el 66% de beneficiarios con insatisfacción al servicio entregado, 80% insatisfechos por la demora en la recepción de las medicinas e insumos. La investigación logro concluir que existe insatisfacción en los usuarios. Recomendó indagar en la búsqueda de tácticas que permitan el avance y aseguramiento de la calidad de la asistencia hospitalaria y así elevar la satisfacción usuaria.

En Ecuador Castelo et al. (2016), realizaron un estudio, utilizando la encuesta del estadístico Kendall en a una muestra de 382 usuarios, donde el 64,14% fue satisfactorio, concluyendo que los usuarios del área de emergencia reciben un cuidado de parte de los trabajadores de salud de valor satisfactoria.

Para Carrillo, et al. (2017) en México, realizaron una investigación, su meta, entender la satisfacción en relación a la atención que obtuvieron los pacientes externos en un centro de salud. La investigación determino que no hay satisfacción

en la calidad de servicio en consulta externa. Al mismo tiempo no hay satisfacción, entre las dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad y aspectos tangibles. La recomendación que emitieron indico generar gestión con el fin de obtener una superación seguida y así subir la satisfacción en la atención.

En Ecuador Según Cují. (2017) desarrolló una investigación concerniente a la satisfacción de los pacientes en emergencia. Su objetivo, comparar las categorías de satisfacción en atención sanitaria a los pacientes. Mediante encuesta SERVQUAL. Y Logrando concluir que se evidencia una insatisfacción en los pacientes del servicio en la espera de atención, trato recibido, carencia de medicinas en farmacia, inadecuada explicación del problema y tratamiento que debe realizar el paciente. Recomendando ejecutar en intervalos periódicos evaluaciones con aportes que permitan incrementar los niveles de satisfacción y de calidad.

En Nicaragua según Orozco (2017) en su estudio con la finalidad de comparar las categorías de satisfacción en pacientes de consulta externa respecto a la calidad de atención recibida. Mediante la encuesta SERVQUAL. Concluyó que hay cinco dimensiones medibles con la satisfacción elevadas en los pacientes de acuerdo a su perspectiva. Recomendó crear una estrategia que permita tener un avance mejorado. Referenciado en dimensiones de evaluación como bienes tangibles, confiabilidad y responsabilidad.

En Brasil, en el estado de São Paulo. Souza et al (2017). Realizo un estudio con objetivo analizar la satisfacción de los usuarios con el acceso y la atención en Atención Primaria de Salud (APS) en función de la demanda no urgente de servicios de emergencia Los resultados mostraron satisfacción con la atención recibida de los profesionales de la salud en la APS e insatisfacción con los retrasos en la concertación de una cita y con la dificultad para recibir la atención por demanda espontánea. No se encontró diferencia en los niveles de satisfacción entre los usuarios de diferentes distritos sanitarios. concluye que los obstáculos al acceso a los servicios de APS representan una barrera para las poblaciones que desean recibir atención, con repercusiones en la satisfacción de los usuarios y alta demanda de atención de emergencia.

En Ecuador Suarez et al. (2018) investigaron la Percepción sobre calidad de la atención Aplicando encuestas SERVQUAL con escala multidimensional a una muestra de 370 usuarios donde evaluó la expectativa y percepción vinculado a calidad de atención. obteniendo tanto para la expectativa y percepción el 48% de satisfacción de nivel medio concluyó que la satisfacción del cliente es una señal imprescindible de calidad, en interés de la salud.

En Ecuador en su investigación Fariño (2018) obtuvo resultados entre la Percepción de la calidad y las cinco dimensiones del modelo s SERVQUAL, concluyendo que la satisfacción usuaria guarda relación con la Percepción de la calidad en la dimensión tangibilidad (equipos, infraestructura), las cuales son adecuadas en los centros de asistencia de salud.

Njong & Tchouapi (2021) en Camerún, realizaron un estudio que tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios y las percepciones sobre la calidad de los servicios de salud prestados en los establecimientos de salud, indicó en sus resultados que más del 85% de los usuarios están satisfechos con la calidad general de los servicios de salud en el país. Recomienda que se debe realizar una encuesta de satisfacción del usuario de salida para reducir los sesgos de respuesta de aprobación observados

En Brasil Ribeiro et al. (2021). En sus estudios su cuyo objetivo fue analizar la satisfacción de los usuarios en relación con el acceso, la infraestructura y la calidad de los servicios de Atención Primaria de Salud (APS), relacionó la proximidad del servicio, la atención a la demanda espontánea, la escucha y el respeto de los profesionales a las singularidades del paciente, así como la capacidad resolutive de los servicios, sin necesidad de derivaciones a otros y la buena infraestructura. a la satisfacción del usuario. Concluyó que, estos aspectos deben ser considerados en la organización y gestión de los servicios.

Según Tuesta (2015) en Moyobamba realizó una investigación. A través de la encuesta y concluyó que las variantes de la calidad de atención y satisfacción usuaria se encuentran dependiendo entre sí con una relación significativa. Su recomendación fue crear un estándar técnico hecho por el Ministerio de salud, el

cual tenga la función de gestionar la calidad mediante la formulación esquemas de superación con su respectivo financiamiento.

Messarina (2015) en Trujillo en su investigación Determinó que los profesionales sanitarios al dar calidad en atención, esta tiene relación con la satisfacción del usuario. Así mismo sugiere que la calidad y la atención de salud se reconozcan en el sistema de salud y debe formar parte de la formación profesional asistencial y así con el fin de obtener con disposición los mejores recursos para elaborar mejoras en una normativa que permita generar la excelencia de la atención con calidad en salud. Los asistentes de salud deben tener un entrenamiento adecuado a la hora de evaluar a los usuarios, estas evaluaciones deben considerar ser pertinentes, de seguimiento, sin riesgo y libres del monotonismo. Permitiendo al usuario paciente evaluar al trabajador asistencial en la calidad de la atención que se entrega.

Lima, Zamora (2016) realizó una investigación concerniente a la satisfacción que se tiene en relación al equipamiento logístico y calidad en atención de ginecología con el propósito de verificar el grado de satisfacción en consulta externa. Utilizando la encuesta SERVQUAL con modificación logro concluir, una elevada satisfacción del usuario externo, el cual se sentía satisfecho con la infraestructura, equipamiento logístico y la atención otorgada. Recomendó diseñar un plan que permita superar aún más el grado de satisfacción en cuanto a la logística de los ambientes en los pacientes de dicho servicio

En Yurimaguas se ejecutó, una investigación para hallar la relación entre la satisfacción del usuario que acude a farmacia de un hospital y la calidad del servicio recibido, mediante un cuestionario elaborado para la propia investigación. Se obtuvo una conclusión mediante la estadística, indicando que hay la relación positiva y directa entre la satisfacción del usuario de farmacia y la calidad en el servicio recibido. (Ramírez 2016).

Según Quispe (2016) en Madre de dios, con su investigación un trabajo de investigación de campo, de nivel descriptivo donde logro medir los puntos de la calidad como seguridad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, y aspectos tangibles. Concluyó que la satisfacción universal de los usuarios en consulta

externa es neutra con un porcentaje menor al 60%. Además, recomendó que se debe identificar las flaquezas con el fin de proyectarnos al 100% en superar la satisfacción de los usuarios externos en consulta.

En Huaral elaboro una investigación con una muestra de 110 usuarios, mediante encuesta se halló un $Rho = 0.671$, correlación moderada, concluyendo que hay positivo parentesco en las variantes: calidad de atención y satisfacción usuaria en consulta médica de un hospital de la zona. (Minaya, 2016).

En Yacus, Pizarro (2016) mediante su investigación Aplicando métodos descriptivos correlacionales, a 89 beneficiarios, por medio de recojo de datos, Guía de encuesta. Concluyó que en forma habitual hay relación elevada en la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo en dicha consulta.

En el Callao, en un estudio comparativo, no experimental y descriptivo, aplicado a una muestra de 108 usuarios externos de la Marina de Guerra del Perú referido a la satisfacción con la calidad de atención del área de salud, por medio de la encuesta SERVQUAL. Concluyó que la satisfacción en los usuarios no supura el 57% para área de salud en la calidad de atención. (Vía, 2017).

Según Neyra (2017) en Lima realizó una investigación. Con la intención de reconocer en el usuario externo que asiste a tópico, el grado de percepción de la calidad en un centro de salud de su zona. Por medio de la encuesta SERVQUAL, aplicada a 110 asistentes al servicio. Concluyó que la calidad es de nivel regular en el servicio de tópico, menor al 53%, en contraposición con un porcentaje menor al 4% que indicó la mala calidad. Recomendó crear unidad y pactos con el fin de ejecutar mejoras en los ambientes e inmuebles, mejorar los horarios de atención y darlos a conocer a los usuarios, incluir instrumentos de reclamos y sugerencias.

En Huánuco Palacios (2017) en su investigación con intención de hallar en el usuario externo la satisfacción en la calidad de atención en consulta exterior. Aplicando la encuesta SERVQUAL. Llego a la conclusión hubo insatisfacción en los usuarios que asisten a consulta con un porcentaje menor al 28%. La recomendación que sugirió implementar un plan que apoye a mejorar los diferentes

servicios con organización a su vez realizar una investigación para encontrar variantes de insatisfacción.

En Lima Zambrano (2017), en su investigación basada en el método no experimental correlacional transversal, mediante cuestionario SERVQUA. Aplicada a 85 usuarios que llegan a atención. Concluyó que hay relación en la calidad de servicio y satisfacción de atención en usuarios externos en un servicio especializado de una clínica particular.

Para Aguirre (2017) en Ayacucho realizó una investigación, no experimental, correlacional, transversal con métodos deductivo e inductivo. Donde se aplicó dos cuestionarios con validación experta. Concluyó que hay relación siendo esta significativa en las variantes de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención.

En Puno, Quispe (2018) en su investigación donde los datos se obtuvieron por medio de encuesta obteniendo resultados de satisfacción media menor al 49% y con satisfacción completa menor al 45% y cuya diferencia del global es de insatisfacción, la conclusión que llegó fue el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el puesto de salud es de satisfacción media.

En Huánuco, Cuenca (2018) en su investigación un estudio descriptivo simple, la toma de datos se realizó mediante encuesta aplicada a 200 usuarios de muestra, cuyos productos indicaron a la satisfacción con un 33%, demostrando la existencia de un grado medio de satisfacción del usuario con la atención médica obtenida, asociada a la carente información de la enfermedad facilitada por el clínico, por tanto la satisfacción del usuario en el estudio no superó el 80% normado por la Dirección de Salud.

Según Becerra (2019) en Ica en su investigación de corte transversal aplicados a 1067 beneficiarios externos de hospitales, con mayoría de edad. Usando la encuesta ENSUSALUD con modificación del 2016. Llegó a la conclusión que se hubo mejora en la satisfacción de forma general por encima de lo esperado en trato, horarios de atención e información clara.

Cuando se trata de evaluar a las personas en calidad de atención, sobre todo en temas de salud, esta debe de supervisarse por una entidad independiente de ella, con ello se mejoraría su manejo y funcionamiento. Lo primordial de la calidad de atención se manifiesta, en que todo paciente que acuden a un centro de salud sienta la satisfacción del servicio recibido, sin tener inquietudes en atención en establecimientos del MINSA (Ruiz, 2017).

La calidad de atención, presenta etapas de vital importancia como son: el constante mejoramiento, implementación de un programa de desarrollo personal, la ejecución que garantice un sistema de calidad y control de fases probabilísticos. (Gil & Montenegro, 2012 citado en Atachao, 2017).

Canzio (2019) en su investigación indica que la atención sanitaria con los estándares de calidad adecuados, tienen como base la competencia profesional, con manejo eficiente de recursos garantizando al paciente un riesgo mínimo obteniendo resultados buenos y en pro, sobre su salud.

Se debe demostrar que las calidades de atención de un servicio en los hospitales tienen relación directa en la satisfacción y fidelización de los pacientes, obteniendo el hospital una proyección positiva que convence y garantiza la satisfacción en los usuarios del hospital según concluyó la investigación de la influencia de la imagen del hospital y la calidad del servicio en la satisfacción y la fidelidad en pacientes (Asnawi, A. et al. 2019).

Según Pękacz, A. et al. (2019) estudio la satisfacción del paciente como un elemento de calidad en la atención médica: una encuesta polaca de un solo centro. Concluye que la modalidad de acceso a una atención médica, y capacidad resolutoria del personal asistencial, médico y demás, así como una estadía intrahospitalaria son puntos importantes para obtener una calidad de atención mejorada y garantizada.

Los servicios de la salud brindados a las personas tienen como factor de evaluación a la satisfacción del usuario, (Seclén & Darras, 2005 citado en Montalvo et al. 2020).

La satisfacción es producto de la percepción de las expectativas del usuario estas pueden ser positivas o negativas dependiendo del grado de asistencia o atención que perciban (Cadotte, 1987 citado en Aguirre, 2017).

Desde la aplicación psicológica, la satisfacción es la carencia de un bien o cosa que se debe conseguir; siendo la necesidad un motivo para el individuo necesita de forma indispensable para su desarrollo (Donabedian, 2001 citado en Atachao, 2017).

Por lo investigado por Suquillo (2017), quien conceptualiza la satisfacción de usuario la complacencia ante la atención manteniendo los estados de ánimo que el usuario experimenta en la atención, siendo el producto del modo como se atendido con la expectativa y necesidad que buscaba para su tratamiento. En la actualidad, lograr que un usuario satisfecho es importante para ganarse la fidelidad del usuario, basado en la experiencia vivida en la atención permita que retorne, buscando soluciones sin importar las dificultades que se presenten para logara la atención.

De lo anterior se sustenta con el estudio realizado por Viscaíno (2016) quien manifiesta que la satisfacción es alcanzada siempre que la calidad del servicio logra cubrir los requerimientos y necesidades del usuario. Tomando ese pensamiento el usuario regresa siempre al mismo lugar motivado por el sentimiento de bienestar en relación a las experiencias que logra vive.

Las satisfacciones de los servicios de salud en boga se basan en percepción, en el Perú es un hecho no entendido completamente, donde medir la calidad es importante y se ejecuta con la introducción de nuevos enfoques y metodologías (Vicuña, 2002 citado en Lorenza 2017).

Sifuentes (2016) concluye que la satisfacción que percibe el usuario, es un parámetro que permite evaluar el impacto que permitirá intervenir en la reforma del sector salud. Se usó como indicador en los recientes 20 años en la actualidad existen herramientas de medición y actualización que aceptan comparar la satisfacción usuaria en los servicios de salud.

Según lo reportado por Pashanaste (2016) concluyó que la satisfacción es la valoración emitida por los usuarios en relación a lo percibido en las áreas físicas y la característica del servicio de salud recibido.

En la encuesta del INEI aplicada para pacientes externos indicó que el 71,1% de los encuestados reportaron estar satisfechos con la atención recibida, indicando que la espera para la atención fue prolongada con un promedio de 103 minutos, con este resultado mostrado causa extrañez que en la agenda de salud del país no estuviese la calidad de atención, siendo un tema en los discursos brindados de los gobiernos (Gonzales et al. 2016).

Según el artículo que relaciona al usuario externo del MINSA con la Satisfacción, la atención y sus agentes asociados una investigación con un análisis de corte transversal tomando datos del ENAHO 2018 donde la variable de la satisfacción fue graduada en una escala con cuatro categorías: muy mala, mala, buena, y muy buena Concluyó que menos al 76% de usuarios externos aprecian la atención (buena o muy buena) percibida por los establecimientos del MINSA. Incide que la satisfacción sería mejor si se mejorara la calidad de la atención en el MINSA, el máximo prestador de salud en Perú. (Hernández et al. 2019).

Según lo reportado por Cobo, E. et al. (2017). En su investigación. Concluyó que hay que captar de antemano lo que busca el usuario, y relacionarlo de forma directa a la calidad en los diferentes servicios de urgencias, lo que permite tomar medidas necesarias cuyo fin será generar confianza mediante un seguimiento del servicio de calidad.

De acuerdo a la coyuntura existen del covid 19 donde la atención de salud se vio desquebrajada e impotente al no poder garantizar la salud de los usuarios, esto se fundamenta en estudiar como satisfacer al paciente y factores asociados durante la pandemia de COVID-19, las instalaciones de atención médica de North Shoa, en la investigación se encontró que la satisfacción de los pacientes fue muy baja en la pandemia de COVID-19, esto relacionando indicadores de dirección de las medidas de prevención de la COVID-19, donde cada usuario debió tomar conciencia y ejecutarlas en los diferentes atenciones de salud, con esto se logró

satisfacer las necesidades en los pacientes, mejorando así la calidad del servicio de atención (Deriba, B. et al. 2020).

Sadovoy, M. et al. (2017). Evidencia en su estudio de Satisfacción del paciente y la atención médica, que la satisfacción de los pacientes es cambiante, dependiendo de la calidad de atención recibida, lo cual es de suma importancia para fidelizar o perder un paciente, concluye que los centros médicos asistenciales aparte de incrementar la satisfacción de los usuarios, este debe de mantenerlo, en tanto es necesario monitorizar la satisfacción que obtiene el paciente, mientras se buscan medidas y métodos más eficaces para evaluar la satisfacción, permitiendo de esa forma unificar los centros asistenciales.

Según Gentil, et al. (2020) manifiestan que La satisfacción del usuario es un indicador de calidad fundamental en la prestación de servicios de salud. Encontró que los usuarios frecuentes de los servicios públicos de salud ambulatoria fueron los más insatisfechos. Las estrategias para mejorar la satisfacción incluyen: promover programas de atención primaria más personalizados (incluido el médico de familia) adaptados a las necesidades de esta población, integrar mejor la atención primaria con servicios especializados Los esfuerzos adicionales encaminados a aumentar el acceso a una vivienda permanente con apoyo y a obtener una participación más activa de familiares y amigos también pueden mejorar la satisfacción del usuario con los servicios y reducir el uso innecesario de los mismos

Chikasema et al. (2021). Manifestaron que la satisfacción del usuario del servicio está vinculada a la calidad del servicio y las experiencias de servicio anteriores. E indica las instalaciones rurales pueden requerir apoyo adicional para brindar una atención satisfactoria.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

Tipo. Este estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo básico.

Diseño de investigación. Se realizó mediante el diseño de investigación no experimental de corte transversal, descriptivo, correlacional.

3.2 Variables y Operacionalización.

Variable 1: Calidad de Atención (variable independiente).

Definición conceptual. “La calidad de atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios”. (OMS, 2020, p1)

Variable 2: Satisfacción del usuario (variable dependiente).

Definición conceptual. “La satisfacción complacencia por la prestación del servicio y la del empleado de la empresa y/o establecimiento sanitario por el estado o situación en que ofrece la prestación de salud”. (MINSAL, 2011, citado por Aragón 2018, p.18).

Ver anexos.

3.3 Población, muestra y muestreo.

Población. Constituida por colaboradores del área: packing (65 colaboradores) entre los meses de febrero – Mayo de una empresa agroexportadora, Lambayeque.

Criterios de inclusión. Se tomará en cuenta a todos los colaboradores que laboran en el área de packing.

Criterios de exclusión. Se excluirá a aquellos colaboradores del área de packing que por voluntad propia no deseen participar de esta investigación.

Muestra. Se encuentra conformada a su vez por la población, todos los colaboradores que laboran en el área de packing entre los meses de febrero – Mayo de una empresa agroexportadora, Lambayeque.

Muestreo. Se realizará por medio de encuestas virtuales utilizando el aplicativo google forms a todos los colaboradores del área packing de una empresa agroexportadora, Lambayeque. Justificado por coyuntura de la epidemia, además de ser fácil acceso y de anonimato librando a encuestado de respuestas condicionadas y frustraciones en supervisión al responder.

Unidad de análisis. Conformada por cada uno de los colaboradores del área de packing de una empresa agroexportadora, Lambayeque.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica. Será la encuesta para ambas variables, se usará el aplicativo de google form para las encuestas, mediante la cual se podrá recolectar datos de manera más rápida, a los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque.

El instrumento. Para la variable **Calidad de Atención** (variable independiente) el instrumento es la encuesta. SERVQUAL modificada, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo (SMA), “incluye dos cuestionarios con 22 ítems o preguntas cada uno relacionados con la Expectativas y Percepciones del usuario, distribuidos en cinco dimensiones de evaluación de la Calidad” (Minsa, 2011 citado en Alarcón 2018, p.115).

En la investigación se utilizó las dimensiones SERVQUAL modificada solo del cuestionario de percepción del usuario.

- Dimensión Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Dimensión Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Dimensión Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Dimensión Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Dimensión Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

El instrumento es válido y confiable tiene gran aceptación, muy usado para evaluar en las empresas la calidad de atención de servicios. La encuesta fue validada por medio de un proceso constructo del análisis factorial (Arbeláez & Mendoza, 2017).

Instrumento para la variable Satisfacción del usuario (variable dependiente) se utilizó el cuestionario de satisfacción modificado de Ramírez (2016), justificado en las dimensiones de la calidad dadas por Donabedian en 1989, las mismas que Dueñas en 1998 y el Ministerio de salud proponen con objetividad (tres dimensiones. Humana, Científica y del entorno), las cuales se aplicaron en la investigación.

El instrumento de satisfacción cuenta con 20 items.

Según Ramírez (2016) en su tesis de la Universidad César Vallejo, el instrumento de satisfacción fue validado por entendidos en gestión pública de investigación científica.

Los versados que validaron el instrumento fueron Isuiza Pérez (magister), dándole el calificativo de buena y la doctora Castillo calificándolo como excelente (Paripancca, 2019, p35).

Validación. Se validaron los instrumentos para ambas variables, mediante Juicio de Expertos con entendimiento el en gestión de los servicios de la salud y conocedores del proceso de investigación científica en salud pública lo que le otorga la viabilidad y confiabilidad.

Fiabilidad. La fiabilidad de los instrumentos aplicados de las variables (V1: calidad de atención y V2: satisfacción de usuario), presentan un alfa de Cronbach

de 0.966 y 0.969 respectivamente, ambos con cercanía a 1, otorgando a los instrumentos un alto grado de confiabilidad para generar una data. (Anexos).

3.5 Método de análisis de datos.

La presente investigación se realizó según los métodos correspondiente de la estadística descriptiva e inferencial, se usó el programa SPSS y el programa Excel versión 2016 para el manejo de los datos.

3.6 Aspectos éticos

Principio de Justicia. Todos los colaboradores del área packing, participantes de esta investigación, tienen derechos y beneficios igualitarios para recibir la información, independientemente de su condición social, étnica o de género.

Principio de Beneficencia. Posteriormente concluida la investigación, se informará al área de salud, los resultados, de manera que se pueda diseñar talleres orientados a afianzar los saberes del profesional de salud que contribuya a lograr la satisfacción de los colaboradores del área de packing como de toda la empresa, mediante una atención de calidad eficiente.

Principio de No Maleficencia. Los datos obtenidos, así como los resultados no representa ningún daño, riesgo que afecte o perjudique a los colaboradores participantes de la investigación.

IV. RESULTADOS

Prueba de Normalidad.

Tabla 1

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnova para las variables Calidad de Atención y Satisfacción de usuario.

| Variables | Estadístico | gl. | Sig. | Resultado |
|-------------------------|-------------|-----|------|-----------|
| Calidad de Atención | ,152 | 65 | ,001 | Normal |
| Satisfacción de usuario | ,161 | 65 | ,000 | Normal |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se observó los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov que fueron aplicadas a las variables de investigación, la más adecuada por poseer un n de datos >30, cuyo análisis presentó una significancia ($p < 0.05$) para ambas variables ($p = 0.001$ para la variable calidad de atención y $p = 0.000$ para la variable satisfacción de usuario), rechazando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna de la normalidad la cual indica que los datos analizados en la investigación siguen una distribución normal paramétrica por lo tanto la investigación es paramétrica correlacional y cuyo estadístico adecuado a aplicar por lo antes demostrado es el coeficiente de Correlación de Pearson = r.

Contrastación de las hipótesis.

Tabla 2

Correlación y significación entre las variables Calidad de atención del área de salud y Satisfacción del área de packing, en una empresa agroexportadora, Lambayeque.

| Variables | Coeficiente | Calidad de Atención | Satisfacción de Usuario |
|---------------------|------------------------|---------------------|-------------------------|
| Calidad de Atención | Correlación de Pearson | 1 | ,994** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 65 | 65 |

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se observó la contratación de la hipótesis general, obteniendo un $r = 0.994$, indicando una correlación fuerte, directa y positiva entre las variables analizadas, con un $p = 0.000$ ($p < 0.05$), indicando ser significativa, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis general de investigación, que indica que existe relación entre la calidad de atención del área de salud y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. En las entrevistas, los colaboradores, manifestaron que la empresa siempre tiene que velar por la salud y la satisfacción de sus trabajadores, ya que ellos son la base de la producción de la empresa, además manifestaron el tipo de trabajo amerita pasar el EMO, constantemente para no bajar su rendimiento.

Tabla 3

Resultado Global de las variables Calidad de atención del área de Salud y Satisfacción de usuario del área de Packing

| Calidad de Atención del área de Salud | n | % | Satisfacción de usuario | n | % |
|---------------------------------------|----|-------|---------------------------|----|-------|
| "Nada satisfecho" | 0 | 0 | "Nada satisfecho" | 1 | 1.54 |
| "Insatisfecho" | 5 | 7.69 | "Insatisfecho" | 4 | 6.15 |
| "Medianamente satisfecho" | 10 | 15.38 | "Medianamente satisfecho" | 10 | 15.38 |
| "Satisfecho" | 40 | 61.54 | "Satisfecho" | 38 | 58.46 |
| "Totalmente satisfecho" | 10 | 15.38 | "Totalmente satisfecho" | 12 | 18.46 |
| TOTAL | 65 | 100 | TOTAL | 65 | 100 |

Fuente: elaboración propia

En la tabla 3 se observó la contratación de la calidad de atención del área de salud existentes en una empresa agroexportadora, Lambayeque. Que la jerarquía con más porcentaje fue la satisfacción con un 76.92% (satisfecho 61.54% y totalmente satisfecho 15.38%), aceptando la hipótesis nula, donde la calidad de atención que brinda el área de salud en una empresa agroexportadora, Lambayeque es de satisfacción. En entrevista con los coordinadores del área, manifiestan que este punto es muy importante, es decir la calidad de atención de la salud este fortalecido, por lo que constantemente están solicitando EMO, para su personal, sumado a la crisis sanitaria que vivimos, esto se vuelve una necesidad, y además indican también que los colaboradores a su cargo no deben bajar su rendimiento de producción en la labor que desempeñan.

En la tabla 3 se observó la contratación de la satisfacción del área de packing existente en una empresa agroexportadora, Lambayeque. Los cuales indicaron que la jerarquía con más porcentaje fue la satisfacción con un 76.92% (satisfecho 58.46% y totalmente satisfecho 18.46%), aceptando la hipótesis nula, donde la satisfacción del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque es de satisfacción. De acuerdo a entrevista con los encuestados del área, manifiestan que necesitan sentirse satisfechos con la empresa ya que esta se preocupa por la salud de ellos, lo que sirve de motivación junto al buen trato y remuneración, para llegar a las diferentes metas y apoyos que solicita la empresa en el rendimiento

Tabla 4

Correlación y significación entre las Dimensiones de la Calidad de atención del área de salud y la Variable Satisfacción.

| Dimensión | Coeficiente | Satisfacción de Usuario |
|---------------------------|------------------------|-------------------------|
| D. Fiabilidad | Correlación de Pearson | ,942** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 65 |
| D. Capacidad de Respuesta | Correlación de Pearson | ,946** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 65 |
| D. Seguridad | Correlación de Pearson | ,954** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 65 |
| D. Empatía | Correlación de Pearson | ,948** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 65 |
| D. Tangible | Correlación de Pearson | ,765** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 65 |

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

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 4 se observó la contratación de la hipótesis específica entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción, con $r = 0.942$, indicando una correlación fuerte, directa y positiva entre las variables analizadas, a su vez presentó $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis específica de la investigación. Indicando que existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque.

En la tabla 4 se observó la contratación de la hipótesis específica entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción, con un $r = 0.946$, indicando una correlación fuerte, directa y positiva entre las variables analizadas, a su vez presentó $p = 0.000$ ($p < 0.05$), indicando ser significativa, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis específica de la investigación. Indicando que existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque.

En la tabla 4 se observó la contratación de la hipótesis específica entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción, con un $r = 0.954$, indicando una correlación fuerte, directa y positiva entre las variables analizadas, a su vez presentó $p = 0.000$ ($p < 0.05$), indicando ser significativa, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis específica de la investigación. Indicando que existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque.

En la tabla 4 se observó la contratación de la hipótesis específica entre la dimensión empatía y la variable satisfacción, con un $r = 0.948$, indicando una correlación fuerte, directa y positiva entre las variables analizadas, a su vez presentó $p = 0.000$ ($p < 0.05$), indicando ser significativa, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis específica de la investigación. Indicando que existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque.

En la tabla 4 se observó la contratación de la hipótesis específica entre la dimensión tangible y la variable satisfacción, con un $r = 0.765$, indicando una correlación moderada, directa y positiva entre las variables analizadas, a su vez presentó $p = 0.000$ ($p < 0.05$), indicando ser significativa, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis específica de la investigación. Indicando que existe relación significativa entre la dimensión tangible y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general de la presente investigación, se ha demostrado que existe relación entre la variable calidad de atención del área de salud y la variable satisfacción del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque, las relaciones encontradas entre las variables de la investigación indicaron ser: directa, positiva y significativa con una correlación fuerte.

En base a lo mencionado se sustenta en Zambrano (2017) quien concluyó que existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis-Clínica Nefrodial, Lima. A su vez Aguirre (2017) concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Morro de Arica.

De lo anterior ambos estudios guardan relación con lo investigado. Además, se evidenció que la variable calidad de atención del área de salud y la variable satisfacción siempre tienen una relación directa y significativa. Lo obtenido es resultado de la actual pandemia, ya que, al ser una empresa privada donde realizó el estudio, lo que busca esta es maximizar el rendimiento de sus colaboradores entregando una calidad tanto en salud, remuneración e incentivos, cuyo fin es evitar pérdida de tiempo en la búsqueda, capacitación y entrenamiento de nuevos colaboradores que por la coyuntura actual en vez de sumar perjudicaría la producción.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación se demostró que la calidad de atención que brinda el área de salud en una empresa agroexportadora, Lambayeque pertenece a la categoría global de satisfacción con un 76.92%, pertenecientes a las categorías (satisfecho 61.54% y totalmente satisfecho 15.38%).

A la par Aguirre (2017) obtuvo resultados similares sobre la calidad de atención en el Puesto de Salud Morro de Arica, donde la calidad es de 93%, en relación a una calidad media de 7%. Concluyó que los servicios brindados son competitivos. Al igual que Castelo et al. (2016) concluyó que el 64,14 % de los

usuarios determinaron que la atención que otorgó el personal de enfermería fue satisfactoria.

Por lo mencionado en los estudios estos guardan relación con lo que se encontró en lo investigado. La calidad de atención se ve eficiente, gracias a la coyuntura de la pandemia, ya que la misma obligó a darnos cuenta la deficiencia del sector salud, y que se debió buscar mejorar para contrarrestar el covid 19, por tanto, las empresas privadas tuvieron que adaptarse y mejorar los diferentes servicios entre ellos salud que ofrecían a sus colaboradores, obligados por normas del estado, en el caso de la empresa agroindustrial fueron necesarias acatar para seguir trabajando y no detener su producción y así evitar pérdidas.

El segundo objetivo específico de la investigación demostró que el nivel de satisfacción que prevalece en los colaboradores del área de packing, en una empresa agroexportadora, Lambayeque. pertenece a la categoría global de satisfacción con un 76.92%, (satisfecho 58.46% y totalmente satisfecho 18.46%).

En base a lo mencionado se sustenta en Hernández (2019) quien concluyó una satisfacción buena de los usuarios con el servicio recibido en base al 74,3% obtenido. Por su parte becerra (2019) obtuvo un nivel de satisfacción global «muy satisfecho/satisfecho» en diferentes hospitales por encima del 70%, concluyendo que hubo mejora en la satisfacción global (el buen trato, el cumplimiento del horario de atención médica y la claridad e información brindada) por encima de lo esperado.

En contra posición a lo hallado, lo investigado por Suarez et al. (2018) en Ecuador, identificó una satisfacción de nivel medio con un 48%. Concluyó que la satisfacción del usuario es un indicador imprescindible de calidad en la atención en salud.

Por las investigaciones señaladas, se menciona que todas guardan relación con lo presentando. Y tomando como base la pandemia covid 19 los sistemas de salud colapsaron, entonces la empresa agroindustrial al ver que eso afectaba su economía productiva, indico a las áreas de producción desarrollar estrategias para contrarrestar la crisis sanitaria dentro de la empresa, ello conllevó a que cada área

dentro de la empresa exija más al área de salud, cuyo resultado se ve reflejado en la satisfacción obtenida en los colaboradores.

En el tercer objetivo específico se demostró que existe relación entre la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención del área de salud y la variable satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. Las relaciones encontradas entre las variables de la investigación indicaron ser: directa, positiva y significativa con una correlación fuerte.

De acuerdo con Aguirre (2017) mostró resultados de la relación directa que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario externo, cuyos resultados obtenidos son: una atención de calidad es alta 95.6% con relación significativa referido a la dimensión fiabilidad. Por su parte Vía (2017) evaluó la dimensión de fiabilidad de la variable calidad de atención en relación a la variable satisfacción del usuario, encontró que el 56.50% pertenecían a la categoría de satisfacción. También Cuenca (2018) evaluó la dimensión de fiabilidad en relación a la variable satisfacción del usuario, encontró que el 63.3% pertenecían a la categoría de satisfacción.

Al igual Suarez et al. (2018) evaluó la dimensión fiabilidad en relación a la variable satisfacción del usuario, mostró los resultados de la expectativa y percepción del usuario, con un 47 % y 49 % respectivamente, perteneciente a la categoría de bueno. A su vez, Montalvo (2020), concluyó que existe correlación moderada, directa y significativa entre la variable satisfacción del usuario y las dimensiones fiabilidad ($\rho = 0,406$; $p < 0,05$).

En comparación por lo hallado en Fariño (2018) en Ecuador, obtuvo resultados de insatisfacción relacionado al (Tiempo de espera 71%, cumplimiento en los Horarios 79%, Confianza transmitida 84%) concluyendo que entre la Percepción de la calidad y dimensión fiabilidad existe un nivel de insatisfacción.

Por consecuencia se indica que las investigaciones guardan relación con lo investigado. Resultado de la exigencia que se generó en el área de salud de la empresa agroexportadora por la crisis sanitaria, los colaboradores de packing

manifiestan que era la única forma de que ellos tenían asegurando una evaluación médica que les permitiera ver su estado de salud, en relación a un sistema de salud colapsado, así de alguna forma los colaboradores era el termómetro dentro de su familia ante la aparición de un posible contagio de covid 19 en ellos.

El cuarto objetivo específico se determinó que existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención del área de salud y la variable satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. Las relaciones encontradas entre las variables de la investigación indicaron ser: directa, positiva y significativa con una correlación fuerte.

Lo mencionado se sustenta en Vía (2017) quien evaluó la dimensión de capacidad de respuesta de la variable calidad de atención en relación a la variable satisfacción del usuario, encontró que el 56.00% pertenecían a la categoría de satisfacción. Al igual Suarez et al. (2018) evaluó la dimensión capacidad de respuesta en relación a la variable satisfacción del usuario, encontró el promedio de resultados de la expectativa y percepción del usuario en un 48% para ambos casos, perteneciente a la categoría de bueno.

De acuerdo a lo descrito se fundamenta que las investigaciones guardan relación con la capacidad de respuesta de lo hallado en lo investigado. Como se evidenció en investigaciones anteriores, la cual la capacidad de respuesta no superaba ni el 60%, pero la llegada de la covid 19 obligo al área de salud de la empresa a estar alerta ante cualquier aparición o síntoma, o signo de alerta, tomando medidas de respuesta rápidas ante un posible foco infeccioso de covid 19, realizando chequeos generales a los colaboradores tanto por exigencia por sus supervisores y por su labor de exposición al, frio. Motivando la satisfacción en relación a la capacidad de respuesta.

El quinto objetivo específico se determinó que existe relación entre la dimensión seguridad de la variable calidad de atención del área de salud y la variable satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. Las relaciones encontradas entre las variables de

la investigación indicaron ser: directa, positiva y significativa con una correlación fuerte.

De lo mencionado se sustenta en Vía (2017) quien evaluó la dimensión de seguridad de la variable calidad de atención en relación a la variable satisfacción del usuario, encontró que el 55.30% pertenecían a la categoría de satisfacción. A su vez Suarez et al. (2018) evaluó la dimensión seguridad en relación a la variable satisfacción del usuario, encontró el promedio de la expectativa y percepción del usuario del 48% para ambos casos, perteneciente a la categoría de bueno.

En lo consiguiente las investigaciones guardan relación con la seguridad en lo investigado. Como se evidenció la seguridad era moderada en la mayoría centros laborales de salud antes de la llegada de la covid 19. Por parte el área de salud de la empresa ante el temor de un posible contagio, extremó las medidas de seguridad para las diferentes atenciones de salud, ante cualquier síntoma o signo de alerta, a su vez se contrató más personal de salud calificado para cubrir las 24 horas las atenciones ello se reflejó en los colaboradores del área de packing atendidos con la satisfacción en la dimensión seguridad ante cualquier atención.

El sexto objetivo específico se determinó que existe relación entre la dimensión empatía de la variable calidad de atención del área de salud y la variable satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. Las relaciones encontradas entre las variables de la investigación indicaron ser: directa, positiva y significativa con una correlación fuerte.

De lo descrito se puede sustentar, en Vía (2017) quien evaluó la dimensión de empatía de la variable calidad de atención en relación a la variable satisfacción del usuario, encontró que el 55.60% pertenecían a la categoría de satisfacción. Por su parte Suarez et al. (2018) evaluó la dimensión empatía en relación a la variable satisfacción del usuario, encontró el promedio de la expectativa y percepción del usuario del 49% para ambos casos, perteneciente a la categoría de bueno. Al igual que Cuenca (2018) evaluó la dimensión de empatía en relación a la variable satisfacción del usuario, encontró que el 54.9% pertenecían a la categoría de satisfacción.

De lo analizado, se indica que los estudios guardan relación con lo investigado. Así como se evidenció, antes de la crisis sanitaria la relación de las variables era moderada con un 55% tanto en los centros de salud como laborales. La dimensión empatía y la satisfacción se vio mejorada, ya que la empresa agroexportadora, por exigencia de la gerencia de producción se vio en la necesidad de abastecer los implementos y equipos de protección personal necesarios y óptimos para las diferentes atenciones, a su vez todas las áreas fueron capacitados en mejor trato al personal, ello se manifestó en la empatía que el servicio de salud recibió por parte de los colaboradores del área de packing.

El séptimo objetivo específico se determinó que existe relación entre la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad de atención del área de salud y la variable satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. Las relaciones encontradas entre las variables de la investigación indicaron ser: directa, positiva y significativa con una correlación moderada.

Como justificante de lo mostrado es apoyado en Vía (2017) evaluó la dimensión de aspectos tangibles de la variable calidad de atención en relación a la variable satisfacción del usuario, encontró que el 55.80% pertenecían a la categoría de satisfacción. De la misma forma Cuenca (2018) evaluó la dimensión de tangibilidad en relación a la variable satisfacción del usuario, encontró que el 56.7% pertenecían a la categoría de satisfacción.

De lo dicho anteriormente, se puede indicar que las investigaciones guardan relación con lo mencionado. Se evidenció que la relación de las variables antes de la crisis era moderada 56% de satisfacción en la mayoría de centros laborales de salud. La relación del aspecto tangible quizás no presento un porcentaje elevado como el resto de dimensiones, esto debido a que por la crisis sanitaria solo se pudieron generaron ambientes móviles como carpas de salud, donde la espera ante el chequeo de rutina era incomodo por el tiempo del mismo y por las medidas de seguridad de distanciamiento y donde no se tenía un centro de distracción visual como televisor, periódicos o música, que hicieran más entretenida el tiempo de espera.

VI. CONCLUSIONES

1. La relación entre la calidad de atención del área de salud y la satisfacción de los colaboradores del área de packing es directa, positiva y significativa con una correlación fuerte.
2. La calidad de atención que brinda el área de salud en una empresa agroexportadora, es de satisfacción con un 76.92%, por la implementación de personal capacitado, insumos y medidas extremas para mediar el covid 19.
3. La satisfacción del área de packing existente en una empresa agroexportadora es de satisfacción 76.92%, los supervisores del área de packing, solicitan EMO y atención médica para su personal, y satisfacer las necesidades de salud ante la crisis sanitaria y evitan el bajo rendimiento de producción.
4. La relación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los colaboradores del área de packing, es directa, positiva y significativa con una correlación fuerte. La fiabilidad aumento resultado de las mejoras en las atenciones de los colaborados, por la pandemia que se vive.
5. La relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los colaboradores del área de packing, es directa, positiva y significativa con una correlación fuerte. La crisis sanitaria obligó al area de salud de la empresa a actuar con más velocidad ante cualquier atención, buscando la precisión en diagnóstico oportuno, para contener cualquier afección.
6. La relación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los colaboradores del área de packing, es directa, positiva y significativa con una correlación fuerte. La incorporación de implementos de bioseguridad y personal capacitado, otorgó más confianza y seguridad en las atenciones al personal.
7. La relación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los colaboradores del área de packing, es: directa, positiva y significativa con una correlación fuerte. El área salud fue capacitada constantemente para mejorar el trato y bioseguridad, reflejado, en la satisfacción de la empatía del área de salud.
8. La relación entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción de los colaboradores del área de packing, es directa, positiva y significativa con una correlación moderada. La implementación de ambientes móviles con condiciones básicas para una mejor atención en la crisis sanitaria.

VII. RECOMENDACIONES

Se demostró que la calidad de atención de salud tiene relación con la satisfacción del trabajador, se recomienda no bajar la guardia por parte de la empresa y seguir brindando cada día una mejor calidad de atención en salud a sus colaboradores.

A la empresa seguir diseñando estrategias sanitarias que ayuden a sus colaboradores, seguir brindando charlas en medidas de prevención, insumos y equipos de EPP de calidad para proteger a sus colaboradores, sustentado en que los pilares de la empresa son sus colaboradores.

Como sabemos la crisis sanitaria del país se encuentra resquebrajada. Donde el colaborar tiene como única salida de atención de salud brindada por la empresa en la mayoría de los casos, por tanto, esta debe implementar ambientes e insumos adecuados para enfrentar la pandemia sin poner en riesgo a su personal de salud.

Que el resultado de la calidad de atención en salud brindadas en la empresa agroindustrial siga en aumento, y esto debe ser velado por las entidades rectoras del estado, y que no se estanque como el sistema sanitario público, para que sus colaboradores trabajen con las condiciones necesarias, sin poner en riesgo su salud.

Se recomienda a la empresa agroindustrial estar al pendiente de la crisis sanitaria que vive el país, esto con el fin de generar ayuda a sus colaboradores, y que estos se sientan identificados con la empresa motivados indirectamente reflejándose como respuesta el aumento del rendimiento de la producción.

Que todas las empresas, no solo agroindustriales, entreguen a, los trabajadores un servicio de atención en salud calificable tal como se describe en la política del estado y no esperar que sea necesidad de la crisis sanitaria y no solo con el fin de no afectar su producción.

A las entidades rectoras de salud, estar al pendiente y hacer seguimiento a cada empresa para que estas cumplan con las normativas de sanidad con sus colaboradores y no se atropellen sus derechos.

Seguir realizando investigaciones relacionadas con el fin de abordar mejoras en los temas de salud para los colaboradores de las empresas privadas.

REFERENCIAS

- Abri, R. & Balushi, A. (2014). Patient Satisfaction Survey As A Tool Towards Quality Improvement. *Oman Med Jornal* 29(1).
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>
- Aguirre E. (2017). *Calidad de Atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Morro de Arica [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20441?locale-attribute=es>
- Ahmed, S. et al. (2017). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International journal of health care quality assurance* 30(5).
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJHCQA-01-2017-0004/full/html?fullSc=1>
- Alarcón, C. et al. (2019). Association of waiting and consultation time with patient satisfaction: secondary-data analysis of a national survey in Peruvian ambulatory care facilities. *BMC health services research*, 19(1).
<https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-019-4288-6>
- Al-Damen, R. (2017). Health care service quality and its impact on patient satisfaction “case of Al-Bashir Hospital”. *International Journal of Business and Management; Vol. 12, No. 9.* 26b4dfca414f4bdf3c8d3998c9b050e23db3.pdf (semanticscholar.org)
- Al-Neyadi, H. et al. (2018). Measuring patient's satisfaction of healthcare services in the UAE hospitals: Using SERVQUAL. *International Journal of Healthcare Management*, 11(2).
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/20479700.2016.1266804>
- Arbeláez, G. & Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de la Facultad de Medicina UNMSM* 78(2).
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/13197>

- Asnawi, A. et al. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6). <http://growingscience.com/beta/msl/3125-the-influence-of-hospital-image-and-service-quality-on-patients-satisfaction-and-loyalty.html>
- Beteta M. (2017). *Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de emergencia José Casimiro Ulloa. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10002>
- Bordin, D. et al. (2017). User satisfaction with the public oral health services in the different dimensions of health care. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*, 17(1). <http://revista.uepb.edu.br/index.php/pboci/article/view/3112>
- Castelo, W. et al (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista cubana de enfermería*, 32(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-03192016000300007
- Chikasema, B. et al. (2021). Rural-urban variation in user satisfaction with outpatient mental health services in Southern Malawi: a cross-sectional survey. *Journal of Mental Health*, 30(2). <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09638237.2020.1739243>
- Cobo, E. et al. (2017). Percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 4(2). <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/262>
- Cosma, S. et al. (2020). Measuring patients' perception and satisfaction with the Romanian healthcare system. *Sustainability*, 12(4). <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/4/1612>
- Cuji, G. (2018). *Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital Dr. Gustavo Domínguez de santo domingo de los Tsáchilas. [Tesis de maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes]*. Repositorio Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDÉS. https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UNIANDÉS_b21e3d2274a81cd8a137bb06503b4513

- Deriba, B. et al. (2020). Patient satisfaction and associated factors during COVID-19 pandemic in North Shoa Health Care Facilities. *Patient preference and adherence*, 14. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7568627/>
- Fariño, J. et al. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacio*. <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Gentil, L. et al. (2020). Satisfaction with health and community services among homeless and formerly homeless individuals in Quebec, Canada. *Health & social care in the community*, 28(1). <https://doi.org/10.1111/hsc.12834>
- Gómez et al. (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de salud pública*, 21(2). <fd5a2d9d85b4828ab50f94c8ece605a61e70.pdf> (semanticscholar.org)
- Gómez, C. (2020) *Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa de traumatología en el Hospital Regional Lambayeque. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48096/G%c3%b3mez_DCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Halvorsen, I. & Rø, Ø. (2019). User satisfaction with family-based inpatient treatment for adolescent anorexia nervosa: retrospective views of patients and parents. *Journal of eating disorders*, 7(1). <https://link.springer.com/article/10.1186/s40337-019-0242-6>
- Hernández, A. et al. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4). <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4515>
- Hone, T. et al. (2017). Effect of primary health care reforms in Turkey on health service utilization and user satisfaction. *Health policy and planning*, 32(1). <https://academic.oup.com/heapol/article/32/1/57/2555413?login=true>
- Irons, R. (2019). Análisis cualitativo de la atención en los servicios de planificación familiar ofrecidos a pacientes quechua hablantes en Ayacucho. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2). <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4356>

- Javed, S. et al. (2019). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *The International journal of health planning and management*, 34(1).
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hpm.2629>
- Karaca, A. & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing open*, 6(2).
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/nop2.237>
- Lima, G. (2019) Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2),
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinbio/cib-2019/cib192k.pdf>
- Limão, N. et al. (2018). User satisfaction on the health care provided by the primary health care program in a state in northeastern Brazil. *Revista Científica do CRO-RJ (Rio de Janeiro Dental Journal)*, 3(1). <https://cro-rj.org.br/revcientifica/index.php/revista/article/view/18>
- Messarina, P. (2015) Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo. *UCV - Scientia* 8(2).
<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/download/1030/806>
- Mezones, E. et al. (2019). Cobertura de aseguramiento en salud: el caso peruano desde la Ley de Aseguramiento Universal. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2).
doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.3998>.
- Minaya, E. (2018). *Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mori Merino, M. (2017). *Percepción De La Calidad De Atención Y Nivel De Satisfacción Del Usuario Externo En El Servicio De Emergencia Del Hospital De Contingencia II-1-Moyobamba-2014. [Tesis de maestría,*

- Universidad César Vallejo*. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31457/mori_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Neyra, M. & Macero, B. (2017). *Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el progreso [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8689?locale-attribute=en>
- Njong, A. & Tchouapi, R. (2021). Assessing user satisfaction with the quality of healthcare Services in Cameroon. *African Economic Research Consortium*.
<http://publication.aercafricalibrary.org/handle/123456789/1976?show=full>
- Orozco, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa. hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila bolaños. Managua, Nicaragua. [Tesis de maestría, CIES UNAN-Managua]*. Repositorio Institucional UNAN-Managua.
<http://repositorio.unan.edu.ni/7910/>
- Palacios, M. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el instituto nacional de ciencias neurológicas. [Tesis de maestría, Universidad de Huanuco]*. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/357>
- Paredes C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Recién* 9(1).
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>
- Park, M. et al. (2018). Patient-and family-centered care interventions for improving the quality of health care: a review of systematic reviews. *International journal of nursing studies*, 87.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0020748918301706>
- Pękacz, A. et al. (2019). Patient satisfaction as an element of healthcare quality— a single-center Polish survey. *Reumatologia*, 57(3).
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6710846/>

- Protasio, A. et al. (2017). Factors associated with user satisfaction regarding treatment offered in Brazilian primary health care. *Cadernos de Saúde Pública*, 33(2).
<https://www.scielo.br/j/csp/a/WtmgFqVvy4Z5y7yLsfqvGbLM/abstract/?lang=en>
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital santa gema de Yurimaguas. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1797>
- Reed, N. et al. (2021). Satisfaction with quality of health care among Medicare beneficiaries with functional hearing loss. *Medical care*, 59(1).
<https://www.ingentaconnect.com/content/wk/mcar/2021/00000059/00000001/art00005>
- Ribeiro, J. et al. (2021). User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. *Revista de saude publica*, 55.
<https://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/186498>
- Sadovoy, M. et al. (2017). Patient satisfaction with medical care. *Bulletin of Siberian Medicine*, 16(1).
https://bulletin.tomsk.ru/jour/article/view/786?locale=en_US
- Soto, A. (2019) Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana De Medicina Experimental Y Salud Publica* 36(2). <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Soto, P. et al (2017). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de enfermería hospitalaria. *Revista Ciencia y enfermería*, 23(3).
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532017000300099&script=sci_arttext
- Souza, M. et al (2017). User satisfaction with primary health care: an analysis of access and care. *Interface Comunicação, Saúde, Educação*, 22 (65).
<https://www.scielo.org/article/icse/2018.v22n65/387-398/en/>
- Suárez, L. et al. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4).

- Tsimpo, C. et al. (2017). Education and health services in Uganda: quality of inputs, user satisfaction, and community welfare levels. *World Bank Policy Research Working Paper*, (8116).
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3006150
- Vargas, O (2016). *La medición de la percepción de la calidad de los servicios odontológicos como herramienta para su mejoramiento, aplicación en las clínicas odontológicas integradas de Bogotá. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]*.
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/56421>
- Vía, L. (2018). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17144/V%c3%ada_PLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Widayati, M. et al. (2018). Factors affecting quality of health service and patient satisfaction in community health centers in North Lampung, Sumatera. *Journal of Health Policy and Management*, 2(2).
<http://thejhpm.com/index.php?journal=thejhpm&page=article&op=view&path%5B%5D=42&path%5B%5D=0>
- Zamora, S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico (Lima)*, 16(1).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000100006&script=sci_arttext&tlng=en

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz Operacional

| Variables | Tipo de variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Instrumento |
|---|------------------|--|-------------|---|--------------------|---|
| Satisfacción del usuario | Dependiente | "La satisfacción complacencia por la prestación del servicio y la del empleado de la empresa y/o establecimiento sanitario por el estado o situación en que ofrece la prestación de salud". (MINSA, 2011, citado por Aragón 2018, p.18). | Humana | Trato amable y cortes | Ordinal | Cuestionario de satisfacción de Ramírez (2016) modificado |
| | | | | Respeto por el orden de llegada | | |
| | | | | El tiempo promedio de espera menor a 20 minutos | | |
| | | | | Interés en el problema de salud | | |
| | | | | Respeto por la privacidad y confidencialidad | | |
| | | | | Atención con cuidado y precaución | | |
| | | | Científica | Personal correctamente uniformado y aseado | | |
| | | | | Recepción de charlas educativas | | |
| | | | | Orientación del servicio de atención | | |
| | | | | Comprensión de las indicaciones del examen medico | | |
| | | | | Orientación sobre los cuidados en su hogar. | | |
| | | | | Entrega de resultados del examen médico . | | |
| | | | Entorno | Tiempo de la consulta es suficiente | | |
| | | | | Confidencialidad de su diagnóstico | | |
| | | | | Limpieza y orden en la sala de espera | | |
| | | | | Iluminación adecuada de la sala de espera | | |
| | | | | ventilación adecuada de la sala de espera | | |
| | | | | Señalización adecuada de la sala de espera | | |
| Servicios higiénicos limpios y de fácil acceso. | | | | | | |
| recipientes de residuos cerca | | | | | | |

| Variables | Tipo de variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Instrumento |
|------------------------------------|------------------|--|------------------------|---|--------------------|--|
| Calidad de Atención | Independiente | "La calidad de atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios". (OMS, 2020, p1) | Fiabilidad | Oportunidad en atención | Ordinal | "Cuestionario SERVQUAL modificada, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo". (MINSA 2011 citado en Alarcón 2018, p.115). |
| | | | | Continuidad en la atención | | |
| | | | | Orden de atención | | |
| | | | Capacidad de respuesta | Sencillez de los trámites | | |
| | | | | Disposición para atender preguntas | | |
| | | | Seguridad | Confianza transmitida por el personal asistencial | | |
| | | | | Cortesía en la atención | | |
| | | | Empatía | Amabilidad en el trato | | |
| | | | | Atención individualizada | | |
| | | | Aspectos tangibles | Instalaciones | | |
| | | | | Limpieza de las instalaciones y equipos | | |
| Adecuado abastecimiento de insumos | | | | | | |

ANEXO 2: Matriz De Consistencia

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE SALUD Y LA SATISFACCIÓN DEL ÁREA DE PACKING, EN UNA EMPRESA AGROEXPORTADORA, LAMBAYEQUE

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS |
|--|--|---|
| Problema General | Objetivo General | Hipótesis General |
| ¿Existe relación entre la calidad de atención del área de salud y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque? | Determinar la relación entre la calidad de atención del área de salud y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. | H1: Existe relación entre la calidad de atención del área de salud y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. |
| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | Hipótesis Específicos |
| ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención que brinda el área de salud, en una empresa agroexportadora, Lambayeque? | : Determinar el nivel de la calidad de atención que brinda el área de salud en una empresa agroexportadora, Lambayeque. | La calidad de atención que brinda el área de salud en una empresa agroexportadora, Lambayeque es de insatisfacción. |

| VARIABLES | | |
|---------------------|------------------------|------------------------------------|
| V1 | DIMENSIONES | INDICADORES |
| CALIDAD DE ATENCIÓN | Fiabilidad | Oportunidad en atención |
| | | Continuidad en la atención |
| | | Orden en la atención |
| | Capacidad de respuesta | Sencillez de los trámites |
| | | Disposición para atender preguntas |
| | | |

| | | |
|---|---|--|
| ¿Cuál es nivel de satisfacción que prevalece en los colaboradores del área de packing, en una empresa agroexportadora, Lambayeque? | Determinar el nivel de satisfacción que prevalece en los colaboradores del área de packing, en una empresa agroexportadora, Lambayeque. | La satisfacción que prevalece en los colaboradores del área de packing, en una empresa agroexportadora, Lambayeque es de insatisfacción. |
| ¿Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque? | Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. | Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. |
| ¿Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una | Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una | Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los colaboradores del área de |

| | |
|--------------------|---|
| Seguridad | Confianza transmitida por el personal asistencial |
| | Cortesía en la atención |
| Empatía | Amabilidad en el trato |
| | Atención individualizada |
| Aspectos tangibles | Instalaciones |
| | Instalaciones |
| | Limpieza de las instalaciones y equipos |

| | | |
|--|--|---|
| empresa agroexportadora, Lambayeque? | empresa agroexportadora, Lambayeque. | packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. |
| ¿Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque? | Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. | Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. |
| ¿Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque? | . Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. | Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. |
| ¿Existe relación entre la dimensión | Determinar la relación entre la dimensión | Existe relación entre la dimensión |

| | | |
|---|------------------------------------|---|
| | | |
| V2 | DIMENSIONES | INDICADORES |
| Satisfacción del usuario | Humana | Trato amable y cortés |
| | | Respeto por el orden de llegada |
| | | El tiempo promedio de espera de 20 min. |
| | | Interés en el problema de salud |
| | | Respeto por la privacidad y confidencialidad |
| | | Atención con cuidado y precaución |
| | | Personal uniformado y aseado |
| | Científico | Recepción de charlas educativas |
| | | Orientación del servicio de atención |
| | | Comprensión de las indicaciones del examen medico |
| | | Orientación sobre los cuidados en su hogar. |
| | | Entrega de resultados del examen médico . |
| | | Tiempo de la consulta es suficiente |
| | Confidencialidad de su diagnóstico | |
| | Entorno | Limpieza y orden en la sala de espera |
| Iluminación adecuada de la sala de espera | | |
| ventilación adecuada de la sala de espera | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|---|
| aspectos tangibles y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque? | aspectos tangibles y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. | aspectos tangibles y la satisfacción de los colaboradores del área de packing en una empresa agroexportadora, Lambayeque. | | | | Señalización adecuada de la sala de espera |
| | | | | | | Servicios higiénicos limpios y de fácil acceso. |
| | | | | | | recipientes de residuos cerca |
| Tipo y diseño | | Población y muestra | | | Técnica e instrumentos | |
| <p>Tipo de estudio:</p> <p>investigación de enfoque cuantitativo básico.</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>Investigación no experimental de corte transversal, descriptivo, correlacional.</p> | | <p>Población:</p> <p>65 colaboradores que laboran en el área de packing entre los meses de febrero – Mayo de una empresa agroexportadora, Lambayeque 2021.</p> <p>Muestra:</p> <p>se encuentra conformada por la población</p> | | | <p>Técnica:</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Variable Independiente: CUESTIONARIO SERVQUAL modificada, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo (SMA)</p> <p>Variable Independiente: Cuestionario de satisfacción de Ramírez (2016) modificado.</p> | |

ANEXO 3. Tablas De Confiabilidad

Tabla 1

Alfa de Cronbach de la Variable 1: Calidad de Atención

| Estadísticos de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,966 | 22 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 7 mostró la confiabilidad de la variable calidad de atención de 0.966, interpretándose como alta confiabilidad.

Tabla 2

Alfa de Cronbach de la Variable 2: Satisfacción de Usuario

| Estadísticos de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,969 | 20 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 8 mostró la confiabilidad de la variable satisfacción de usuario de 0.969, interpretándose como alta confiabilidad.

ANEXO 4: Instrumento De Calidad De Atención

Encuesta SERVQUAL para medir la calidad de atención

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la calidad de atención del servicio en cuanto a la atención que recibes; para ello marca con una "X" en el casillero que creas conveniente

ESCALA

| | | | |
|--------------------------|---|------------------------|---|
| Nada satisfecho: | 1 | Satisfecho: | 4 |
| Insatisfecho: | 2 | Totalmente satisfecho: | 5 |
| Medianamente satisfecho: | 3 | | |

| Encuesta de calidad SERVQUAL | | Escala de valoración | | | | |
|-----------------------------------|---|----------------------|---|---|---|---|
| N° | Dimensión: Fiabilidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El personal da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa | | | | | |
| 2 | La consulta con el médico se realiza en el horario programado. | | | | | |
| 3 | Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada | | | | | |
| 4 | La historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención | | | | | |
| 5 | Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad. | | | | | |
| Dimensión: Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 6 | La atención en módulo de admisión sea rápida | | | | | |
| 7 | La toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida | | | | | |
| 8 | La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida | | | | | |
| 9 | El suministro de medicina y/o insumos en farmacia sea rápido. | | | | | |
| Dimensión: Seguridad | | | | | | |
| 10 | Durante su atención en consultorio se respete su privacidad | | | | | |
| 11 | El médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención. | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------|---|--|--|--|--|--|
| 12 | El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. | | | | | |
| 13 | El médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza. | | | | | |
| Dimensión: Empatía | | | | | | |
| 14 | El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia. | | | | | |
| 15 | El médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud | | | | | |
| 16 | El personal de salud le explico a Ud. Y a sus familiares en palabra fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención | | | | | |
| 17 | El personal de salud le explico a Ud. Y a sus familiares en palabra fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos | | | | | |
| 18 | El personal de salud le explico a Ud. Y a sus familiares en palabra fáciles de entender los procedimientos y análisis que le realizaron | | | | | |
| Dimensión: Tangible | | | | | | |
| 19 | Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes. | | | | | |
| 20 | La consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes | | | | | |
| 21 | Los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención. | | | | | |
| 22 | El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos. | | | | | |

ANEXO 5: Instrumento de Satisfacción
Encuesta para medir la satisfacción del usuario

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre tu satisfacción en cuanto a la atención que recibes en el área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas; para ello marca con una "X" en el casillero que creas conveniente

ESCALA

| | | | |
|--------------------------|---|------------------------|---|
| Nada satisfecho: | 1 | Satisfecho: | 4 |
| Insatisfecho: | 2 | Totalmente satisfecho: | 5 |
| Medianamente satisfecho: | 3 | | |

| Encuesta de Satisfacción | | Escala de valoración | | | | |
|--------------------------|---|----------------------|---|---|---|---|
| N° | Dimensión humana | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El personal de salud le brindó un trato cordial y amable. | | | | | |
| 2 | El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes. | | | | | |
| 3 | El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos. | | | | | |
| 4 | El personal de salud muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud. | | | | | |
| 5 | El personal de salud respeta su privacidad durante la atención. | | | | | |
| 6 | El personal de salud lo atiende cuidadosamente. | | | | | |
| 7 | El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio. | | | | | |
| Científica | | | | | | |
| 8 | Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido. | | | | | |
| 9 | El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar. | | | | | |
| 10 | Ud. comprende las indicaciones del personal de salud, relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas. | | | | | |
| 11 | El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar. | | | | | |
| 12 | Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por el médico. | | | | | |
| 13 | El tiempo que dura su consulta es suficiente. | | | | | |
| 14 | El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico. | | | | | |
| Entorno | | | | | | |
| 15 | La sala de espera está limpia. | | | | | |
| 16 | La sala de espera tiene buena ventilación. | | | | | |
| 17 | El consultorio de atención está limpio y ordenado. | | | | | |
| 18 | El consultorio de atención está bien iluminada. | | | | | |
| 19 | Los baños que están cerca de la sala de espera están limpios permanentemente. | | | | | |
| 20 | Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la sala de espera. | | | | | |

ANEXO 6: Informes De Validación De Los Instrumentos De Investigación
Cuestionario SERVQUAL para medir la calidad de atención

I. DATOS GENERALES

| | | | |
|--|--------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Apellidos y Nombres del experto | Institución donde labora | Grado Académico | Autor del instrumento |
| Marín Bardales, Ruth Sujey | Agrícola Hoja Redonda | Mg. en Administración de negocios MBA | Br. Cabrejos Vargas, Román Victor |
| Título: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL ÁREA DE PACKING, EN UNA EMPRESA AGROEXPORTADORA, LAMBAYEQUE | | | |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3)
BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | x |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de atención | | | | | x |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Calidad de atención. | | | | | x |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer interferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | x |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | x |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | x |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permite analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | | x |

| | | | | | | | |
|---------------|---|--|--|--|--|----|----|
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Calidad de atención. | | | | | | x |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | x | |
| Sub total | | | | | | 4 | 45 |
| Puntaje total | | | | | | 49 | |

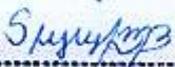
(NOTA: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento listo para aplicarse dado es coherente y tiene pertinencia entre la misma.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Chiclayo, 02 de junio del 2021



Ruth Sujei Marín Bardales
ING. INDUSTRIAL
R. CIP. N° 229119
 DNI 72395387
 MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE
 NEGOCIOS - MBA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

DATOS GENERALES

| | | | |
|--|--------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Apellidos y Nombres del experto | Institución donde labora | Grado Académico | Autor del instrumento |
| Marín Bardales, Ruth Sujey | Agrícola Hoja Redonda | Mg. en Administración de negocios MBA | Br. Cabrejos Vargas, Román Víctor |
| Título: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL ÁREA DE PACKING, EN UNA EMPRESA AGROEXPORTADORA, LAMBAYEQUE | | | |

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3)
BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | x |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de atención | | | | | x |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Satisfacción de usuario. | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer interferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | x |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | x |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | x |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permite | | | | x | |

| | | | | | | |
|---------------|---|----|--|--|---|----|
| | analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Satisfacción de usuario. | | | | | x |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | x |
| Sub total | | | | | 8 | 40 |
| Puntaje total | | 48 | | | | |

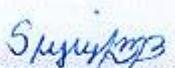
(NOTA: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento listo para aplicarse dado es coherente y tiene pertinencia entre la misma.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:48

Chiclayo, 02 de junio del 2021



Ruth Sujay Marín Bardales
ING. INDUSTRIAL
R. CIP. N° 229119
DMI 72395387
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario SERVQUAL para medir la calidad de atención

I. DATOS GENERALES

| | | | |
|--|------------------------------|---|-----------------------------------|
| Apellidos y Nombres del experto | Institución donde labora | Grado Académico | Autor del instrumento |
| Torres Chanamé Félix Alberto | Hospital Regional Lambayeque | Mg. en Gestión de los Servicios de la Salud | Br. Cabrejos Vargas, Román Víctor |
| Título: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL ÁREA DE PACKING, EN UNA EMPRESA AGROEXPORTADORA, LAMBAYEQUE | | | |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3)
BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | x |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de atención | | | | | x |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Calidad de atención. | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer interferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | x |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | x | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | x |

| | | | | | | |
|---------------|--|----|--|--|----|----|
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permite analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Calidad de atención. | | | | x | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | x | |
| Sub total | | | | | 16 | 30 |
| Puntaje total | | 46 | | | | |

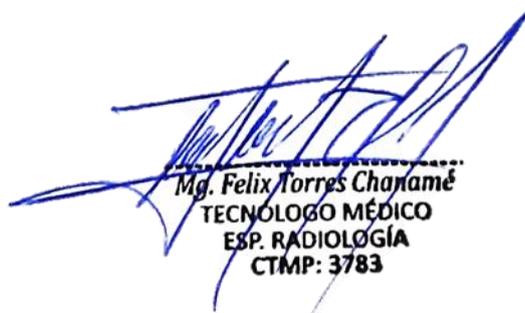
(NOTA: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento presenta organización lógica de acuerdo a la viabilidad del estudio, se sugiere su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Chiclayo, 02 de junio del 2021



Mg. Felix Torres Chanamé
TECNOLOGO MÉDICO
ESP. RADIOLOGÍA
CTMP: 3783

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

I. DATOS GENERALES

| | | | |
|--|------------------------------|---|-----------------------------------|
| Apellidos y Nombres del experto | Institución donde labora | Grado Académico | Autor del instrumento |
| Torres Chanamé Félix Alberto | Hospital Regional Lambayeque | Mg. en Gestión de los Servicios de la Salud | Br. Cabrejos Vargas, Román Víctor |
| Título: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL ÁREA DE PACKING, EN UNA EMPRESA AGROEXPORTADORA, LAMBAYEQUE | | | |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3)
BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | x |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de atención | | | | | x |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Satisfacción de usuario. | | | | | x |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer interferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | x | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | x |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | x | |

| | | | | | | |
|---------------|--|----|--|--|----|----|
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permite analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | x | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Satisfacción de usuario. | | | | | x |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | x |
| Sub total | | | | | 12 | 35 |
| Puntaje total | | 47 | | | | |

(NOTA: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento presenta organización lógica de acuerdo a la viabilidad del estudio, se sugiere su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:47

Chiclayo, 02 de junio del 2021



Mg. Felix Torres Chanamé
TECNOLOGO MÉDICO
ESP. RADIOLOGÍA
CTMP: 3783

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario SERVQUAL para medir la calidad de atención

I. DATOS GENERALES

| | | | |
|--|---------------------------------|--|--------------------------------------|
| Apellidos y Nombres del experto | Institución donde labora | Grado Académico | Autor del instrumento |
| Silva Aldana Taryn Azucena | Hospital Regional Lambayeque | Mg. en Gestión de los Servicios de la Salud | Br. Cabrejos Vargas, Román Victor |
| Título: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL ÁREA DE PACKING, EN UNA EMPRESA AGROEXPORTADORA, LAMBAYEQUE | | | |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3)
BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------|--|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | x |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de atención | | | | | x |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Calidad de atención. | | | | x | x |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer interferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | x | x |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | x |

| | | | | | | | |
|-----------------|--|--|--|--|--|--|----|
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | | x |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permite analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Calidad de atención. | | | | | | x |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | | x |
| Sub total | | | | | | | 50 |
| Puntaje total | | | | | | | 50 |

(NOTA: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del Instrumento de recolección de información son coherentes con las variables de estudio, por tanto, se sugiere su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Chiclayo, 02 de junio del 2021


 Mg. Taryn Azucena Silva Aldana
 ENFERMERA ESPECIALISTA
 CEP: 052622 REE: 018798

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

I. DATOS GENERALES

| | | | |
|--|---------------------------------|--|--------------------------------------|
| Apellidos y Nombres del experto | Institución donde labora | Grado Académico | Autor del instrumento |
| Silva Aldana Taryn Azucena | Hospital Regional Lambayeque | Mg. en Gestión de los Servicios de la Salud | Br. Cabrejos Vargas, Román Victor |
| Título: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL ÁREA DE PACKING, EN UNA EMPRESA AGROEXPORTADORA, LAMBAYEQUE | | | |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3)
BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------|--|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | x |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de atención | | | | | x |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Satisfacción de usuario. | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer interferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | x | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | x |

| | | | | | | |
|-----------------|--|----|--|--|---|----|
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | x |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permite analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Satisfacción de usuario. | | | | | x |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | x |
| Sub total | | | | | 8 | 40 |
| Puntaje total | | 48 | | | | |

(NOTA: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del Instrumento de recolección de información son coherentes con las variables de estudio, por tanto, se sugiere su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:48

Chiclayo, 02 de junio del 2021


 Mg. Taryn Azucena Silva Aldana
 ENFERMERA ESPECIALISTA
 CEP: 052622 REE: 018798

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| E33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| E34 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 81 |
| E35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 100 |
| E36 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 70 |
| E37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| E38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| E39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| E40 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 89 |
| E41 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 97 |
| E42 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 93 |
| E43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 76 |
| E44 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 82 |
| E45 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 77 |
| E46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 100 |
| E47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 79 |
| E48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 84 |
| E49 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 84 |
| E50 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 97 |
| E51 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 90 |
| E52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| E53 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 72 |
| E54 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 55 |
| E55 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 |
| E56 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 53 |
| E57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| E58 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 70 |
| E59 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 70 |
| E60 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 69 |
| E61 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 39 |
| E62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| E63 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 81 |
| E64 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 79 |
| E65 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 82 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E24 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| E25 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| E26 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| E27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| E28 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| E29 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| E30 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| E31 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| E32 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| E33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E34 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| E35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E36 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| E37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E40 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| E41 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E42 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| E43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| E44 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E45 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E49 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E50 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E51 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| E52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E53 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E54 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| E55 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| E56 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| E57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| E58 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| E59 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 |
| E60 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| E61 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| E62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E63 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| E64 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| E65 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 |