



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención en el  
Centro de Salud San Atanacio Pedregal, Lima, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTORA:**

Echevarría Yzquierdo, María Sarith (ORCID: 0000-0002-5966-1557)

**ASESOR:**

Mtro. Ruiz Barrera, Lázaro (ORCID: 0000-0002-7174-7321)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi madre María Izquierdo, por su apoyo incondicional. A mi esposo y a mis hijos; los que me dan fuerzas cada día, para seguir mejorando y avanzando, gracias a ellos y su amor incondicional, me dieron fuerzas para ser maestra y seguir avanzando profesional y personalmente.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, quien me da la oportunidad a diario de despertar, perseguir mis sueños y lograr mis metas siempre con bendición.

A la Universidad César Vallejo y a la escuela de Ciencias de la Salud, por ser parte esencial de mi formación profesional.

A mi asesor Ruiz Barrera Lázaro por sus enseñanzas y experiencias. A los profesionales que aportaron para mejorar el presente trabajo.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	14
III. METODOLOGÍA.....	29
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	29
3.2. Variables y operacionalización.....	30
3.3. Población, muestra y muestreo.....	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad y validez.....	33
3.5. Procedimiento y análisis de datos.....	37
3.6. Aspectos éticos.....	37
IV. RESULTADOS.....	38
V. DISCUSIÓN.....	51
VI. CONCLUSIONES.....	57
VII. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS.....	67

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Rangos y Niveles de Confiabilidad .....	34
<b>Tabla 2.</b> Procesamiento de datos para la variable Nivel de Satisfacción – prueba piloto .	34
<b>Tabla 3.</b> Estadísticas de fiabilidad para la Variable Nivel de Satisfacción – prueba piloto	34
<b>Tabla 4.</b> Procesamiento de datos para la variable Calidad de Atención – prueba piloto	35
<b>Tabla 5.</b> Estadísticas de fiabilidad para la Variable Calidad de atención – prueba piloto	35
<b>Tabla 6.</b> Estadísticas de fiabilidad para la Variable Nivel de Satisfacción .....	35
<b>Tabla 7.</b> Estadísticas de fiabilidad para la Variable Calidad de atención.....	35
<b>Tabla 8.</b> Listado de expertos .....	36
<b>Tabla 9.</b> Rangos y valores de la V de Aiken.....	36
<b>Tabla 10.</b> Validación de instrumentos .....	36
<b>Tabla 11.</b> Distribución de frecuencia según el nivel de satisfacción y la calidad de atención .....	38
<b>Tabla 12.</b> Distribución de frecuencia según el nivel de satisfacción y la fiabilidad.....	39
<b>Tabla 13.</b> Distribución de frecuencia según el nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta.....	40
<b>Tabla 14.</b> Distribución de frecuencia según el nivel de satisfacción y la seguridad .....	41
<b>Tabla 15.</b> Distribución de frecuencia según el nivel de satisfacción y la empatía .....	42
<b>Tabla 16.</b> Distribución de frecuencia según el nivel de satisfacción y los elementos tangibles .....	43
<b>Tabla 17.</b> Prueba de Normalidad.....	44
<b>Tabla 18.</b> Rangos de correlación de Spearman .....	44
<b>Tabla 19.</b> Prueba de hipótesis según el nivel de satisfacción y la calidad de atención .....	45
<b>Tabla 20.</b> Prueba de hipótesis según el nivel de satisfacción y la fiabilidad .....	46
<b>Tabla 21.</b> Prueba de hipótesis según el nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta .....	47
<b>Tabla 22.</b> Prueba de hipótesis según el nivel de satisfacción y la seguridad.....	48
<b>Tabla 23.</b> Prueba de hipótesis según el nivel de satisfacción y la empatía.....	49
<b>Tabla 24.</b> Prueba de hipótesis según el nivel de satisfacción y los elementos tangibles ...	50

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Esquema del diseño de correlación de variables ..... 13

Figura 2 Esquema del diseño de correlación satisfacción de la variable..... 18

## Resumen

La atención que se brinda en los establecimientos de salud debe ser de alta calidad, el mismo que va impactar en la satisfacción de los usuarios a razón del trato humanizado, la seguridad de desarrollo en intervención y tratamiento, así como la infraestructura pertinente y relevante para llevar a cabo tal servicio de salud. En tal sentido el presente estudio tiene como objetivo primordial determinar de qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con la calidad del servicio de salud en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021. Se trató de una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño descriptivo – correlacional de corte transversal; además se usó el cuestionario Satisfacción del Usuario y el instrumento SERVQUAL sobre una muestra de 80 personas seleccionados aleatoriamente, con datos que fueron analizados en el Software IBM SPSS versión 23 y el Microsoft Excel 2016. Se encontró que el 56.25% de la muestra son del sexo femenino y el 43.75% son del sexo masculino y la mayor afluencia de encuestados tienen edades entre 30-50 años que corresponde al 43.75% y finalmente se concluyó que existe una relación alta y positiva entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención al obtener un  $Rho=0.842$ , además de correlación significativa con un  $p\text{-valor}=0.000<0.05$ .

**Palabras clave:** Calidad de atención, enfermería, emergencia, satisfacción.

## **Abstract**

The care provided in health facilities must be of high quality, the same that will impact on the satisfaction of users due to humanized treatment, the safety of development in intervention and treatment, as well as the relevant and relevant infrastructure to carry out such a health service. In this sense, the present study is focused, whose primary objective is to determine how the level of satisfaction is related to the quality of the health service at the San Antonio Pedregal Health Center, Lima, 2021. It was a quantitative approach research, basic type, descriptive - correlational cross-sectional design; In addition, the User Satisfaction questionnaire and the SERVQUAL instrument were used on a sample of 80 randomly selected people, with data that were analyzed in IBM SPSS software version 23 and Microsoft Excel 2016. It was found that 56.25% of the sample are female and 43.75% are male and the largest influx of respondents are between 30-50 years old which corresponds to 43.75% and finally it was concluded that there is a high and positive relationship between the level of satisfaction and the quality of care when obtaining a  $Rho = 0.842$ , in addition to significant correlation with a  $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ .

**Keywords:** Quality of care, nursing, emergency, satisfaction



## I. INTRODUCCIÓN

Alrededor del mundo, la persona al nacer se hace acreedor de los denominados Derechos Humanos que son innatos, esenciales y propios del ser humano, tal como indica la Comisión Nacional de los Derechos Humanos manifestando que la totalidad de personas ostentan el pleno derecho a gozar de una vida de calidad que le asegure condiciones correctas de bienestar y salud, así como a toda su familia, especialmente en la alimentación, la vivienda, asistencia médica, el vestido y los servicios básicos de carácter social necesario (Quijano y Munares, 2016). Además, se sostiene que la salud es un hecho del ámbito social que puede ser material e inmaterial fundamentando así su carácter multidimensional y multicausal desbordando la competencia médica, es una obligación del estado a partir de políticas sociales donde las personas gocen y puedan ejercitarlos de manera plena destinando recursos económicos al desarrollo y mejora de tales sistemas de salud y sus componentes que le dan su razón de ser.

Según Terris (2014) es sustancial reconocer que existen diversos sistemas básicos de atención médica en el mundo como la asistencia de carácter público, el seguro de salud y el sistema nacional de salud que se asocian a razón del sistema económico que rige el país donde se desarrolla. La asistencia pública domina en alrededor de 108 países donde asisten el 49% de la población mundial, con países ubicados en África, Asia y Latinoamérica donde el sistema es y la totalidad de instalaciones están sub-financiados y no pueden satisfacer a la totalidad de la demanda además del personal insuficiente para la misma, ostentan condiciones casi deplorables y los sueldos no convencen a los profesionales y personal encargado de la salud por ello los médicos practican a menudo el tiempo compartido o part-time que prima sobre el full-time o tiempo completo en las instalaciones, razón por la que la calidad de atención es baja y provoca malestar en la población atendida que muchas veces es en gran cantidad en relación a los elementos tangibles encontrado, en el mundo Chile, Argelia, Costa Rica y México son ejemplos de tal sistema. El sistema de seguro de salud es dominante en 23 países que acude alrededor del 18% de toda la población mundial, los mismos que son en Europa Occidental, Norteamérica, incluyendo a Nueva Zelanda, Japón e Israel donde impera la economía capitalista, es donde la cobertura está limitada comúnmente limitada a las personas que son empleadas y se encuentra la

exclusión de algunos grupos ocupacionales o personas con salario que sobrepasan un cierto nivel, todos los programas de salud se basan en pagos por honorarios, incluso los médicos son personas independizadas que contratan con el estado o con cajas relativas a enfermedad que proporciona los beneficios médicos, en algunos países como Australia, Canadá e Italia la atención es dada sin pago adicional por parte de la persona atendida y otros países como Noruega, Francia y Finlandia incluso reciben un reembolso en dinero efectivo para cubrir parte de sus gastos realizados por salud, además las condiciones de atención son medianamente buenas, y puede cubrir casi el 70% de la demanda en condiciones correctas y su extensión es casi total en cuanto a diversificación, se rige a sistemas de gestión convencionales impidiendo problemas y así impactar en los niveles de satisfacción ofreciendo seguridad y confiabilidad por parte del servicio de atención (Van der Stuyft y De Vos, 2008). El servicio de salud de carácter nacional influye en al menos 14 países con el 33% de la población total alrededor del mundo, qué hace la inclusión de cuatro naciones entre ellas Asia, además de Cuba y nueve naciones europeas socialistas que diferencia del sistema de salud público y otros seguros el servicio de salud de carácter nacional sobre toda la población se realiza con financiamiento por impuestos donde los médicos son pagados por salarios además los servicios en su totalidad se incluyen y se proveen libres de todo cargo alguno además de ello se dinamiza la participación del ciudadano en los diferentes programas y los consejos de carácter público así como los centros de salud y hospitales son inspeccionados constantemente y aleatoriamente y de manera qué se puede medir la calidad de atención que estos centros médicos brindan sobre todo en la satisfacción de las personas que se atienden y de los elementos tangibles que incluyen el centro médico (Vignolo et al., 2011).

En el Perú, el sistema que rige la salud se caracteriza por ser fragmentado y se segmenta con poca integración horizontal, tanto en las respectivas obligaciones cómo la producción apegada a los servicios la misma que está constituida por el Ministerio de salud y el seguro de salud social además de los servicios que brindan las municipalidades respecto a salud así como las sanidades del ámbito de las fuerzas armadas y la Policía Nacional del Perú además la salud que otorga el sector privado, la sociedad civil y finalmente las universidades pero que en su conjunto aún se vive un ambiente de carencia en diversos aspectos como

infraestructura, mano de obra e incluso sistema de gestión relativo a salud; en tal sentido Gastelumendi (2018) indica que en el Perú los sistemas de salud ostentan alta desorganización, falta de políticas adheridas a salud, poco financiamiento y gestión de las mismas, costos elevados, desigual distribución de servicios y sobre todo alta carencia de recursos humanos eficazmente capacitados y dedicados a los diferentes niveles de atención sobre todo en el primario donde los establecimientos son de muy baja complejidad para la atención como los policlínicos y centros de salud a quienes se les apega alrededor del 85% de problemas antes mencionados. en Ministerio de Salud en su análisis a las brechas en infraestructura y equipamiento en el sector salud indicó que el 77.8% de los instalados presentan incapacidad, con infraestructura precaria, el equipamiento es obsoleto, insuficiente e inoperativo de estos los departamentos con más brechas en salud son Áncash con el 83.3% y Lima con el 76.1% (Comex Perú, 2020), además en lo que respecta a procedimientos administrativos y sistema de gestión se muestra como muy convencional casi obsoleto que no concuerda con la situación actual de tales establecimientos indicando que 9 de cada 12 sistemas implementados o ya existentes empleados no funcionan o responden a las necesidades de información no solo para el personal mismo sino para la población atendida en general (Llanos et al., 2020); mostrando así una calidad del servicio de salud que depende del ingenio de cada establecimiento de manera individual que lamentablemente no sigue a un sistema intacto sino intenta resurgir entre tanta falencia en los sistemas de salud, impactando así en la incomodidad de los atendidos por la falta de personal de salud, aspectos tangibles, gestiones administrativas que provoca desconfianza e inseguridad que a su vez refleja en los bajos niveles de satisfacción del usuario.

De los anteriores párrafos analizados, se encuentra pertinencia en lo observado en el Centro de Salud San Atanacio Pedregal ubicado en Lima donde la atención primaria a la población aún se denota precaria demostrada en la incomodidad por parte de las personas que acuden diariamente atenderse en dicho establecimiento; como molestias por retrasos en la búsqueda de historiales, procedimientos administrativos que tardan mucho o muchas veces la espera es en vano incluido un grado de desconocimiento por parte de los encargados de dicha área que a su vez es consecuente con la poca tecnología que se maneja y sobre todo aspectos tangibles que ayuden el ordenamiento de una cantidad considerable

de material clínico; asimismo no existe pautas o procedimientos en el orden de atención generando riñas entre personas o con las técnicas encargadas ya que muchas veces dichas pautas son creadas al azar por ellas mismas y que no funciona por la cantidad de personas y distinción entre sexo o edad; esto ha conllevado a perder la confianza por parte de la población atendida que muchas veces opta por tomar medidas como el llamado de atención acalorada, incluso se ha visto aptos de agresión verbal por lo antes mencionado; este clima ha generado que se pierda toda seguridad en las diferentes áreas como la atención misma en consultorio o exámenes clínicos en laboratorio que ha perdido confianza porque muchas veces no se cuentan con reactivos o materiales necesarios para las diferentes pruebas que solicita el médico de turno, el mismo que provoca que las personas salgan a buscar de manera externa donde por supuesto los costos duplican o triplican a diferencia del centro médico mismo; provocando así usuarios descontentos o insatisfechos en el centro de salud mencionado, de allí y se le considera un problema de carácter relevante y sobre todo pertinente a lo analizado de manera internacional y nacional.

De lo acotado, se formula el problema general: ¿De qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con la calidad del servicio de salud en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021?

Ahora bien, el presente estudio es justificable de manera teórica; porque en ella se quiere ofrecer fundamento a una composición de conocimiento puro para estudiar las variables seleccionadas como son el nivel de satisfacción y la calidad de atención toda vez que ello permita confrontaciones teóricas con futuros estudios y controversia de resultados que aportarán al conocimiento existente; además, integra un tema de carácter importante como es la salud pública que no solo es controversia en el Perú sino a nivel internacional por lo que su aporte es relevante, asimismo en indagaciones previas no se pudo encontrar estudio similares en el centro de salud indicado por lo cual contribuye al vacío cognoscitivo y será viable y partida para otras personas y ramas profesionales que requieran investigar. Además, el estudio es justificable de manera práctica porque pretende identificar el grado de satisfacción de los usuarios y calidad de atención y sobre ello definir las posibilidades de soluciones que ayude a mejorar dichas falencias como el mejoramiento de la confianza y seguridad hacia el personal de salud y sus

procedimientos, la inclusión o mejoramiento de elementos tangibles sobre todo en las zonas específicas como consultorio y laboratorio y mejorar los aspectos emocionales en las personas que permita tratos amables, cordiales y sinceros antes, durante y después de la atención permitiendo así un alto grado empático entre usuario y usuario o usuario y personal de salud que en su conjunto permitirá un clima organizacional excelente y un incremento de cultura considerable. Asimismo, el estudio es justificable de manera metodológica ya que la investigación está basada en el método científico y genera a partir de ostentar un tipo y diseño de estudio una ruta metodológica para abordar dichas variables, que sumado a instrumentos debidamente confiables y validados permiten el alcance de los objetivos predispuestos que comprueban el logro del estudio.

En las perspectivas anteriores, se plantea el objetivo general: Determinar de qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con la calidad del servicio de salud en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021; y su alcance es a través de sus objetivos específicos, tales como:

Determinar de qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con la fiabilidad en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021

Determinar de qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con la capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021

Determinar de qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con la seguridad en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021

Determinar de qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con la empatía en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021

Determinar de qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con los elementos tangibles en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021

Asimismo, se plantea la hipótesis general: El nivel de satisfacción se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de salud en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021; y también las hipótesis específicas, tales como:

El nivel de satisfacción se relaciona de manera significativa con la fiabilidad en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.

El nivel de satisfacción se relaciona de manera significativa con la capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.

El nivel de satisfacción se relaciona de manera significativa con la seguridad en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.

El nivel de satisfacción se relaciona de manera significativa con la empatía en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.

El nivel de satisfacción se relaciona de manera significativa con los elementos tangibles en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación a los trabajos previos revisado en el contexto internacional se encontró el estudio de Carrillo y Dediego (2020) que tuvo como alcance principal describir los factores que inciden en el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consulta externa, realizaron una investigación de tipo exploratorio descriptivo, diseño cualitativo de compilación material bibliográfico de 22 estudios relacionados, llegaron a concluir que la calidad de atención es un grupo multidimensional que debe de abordarse desde un enfoque más objetivo y se basa en factores como la asistencia de los servicios de salud, las expectativas y la experiencia, además es importante que los centros de salud tomen en consideración fortalecer la integridad, la continuidad, la eficiencia y equidad en la atención teniendo como base garantizar el derecho así como protegerlo, también los factores que inciden como el sexo, la edad, nivel socioeconómico impactan en la satisfacción debido a las necesidad y expectativas sumado a las experiencias vividas en otros establecimientos, el tiempo de espera necesita ser fortalecido ya que se pudo hallar que los pacientes esperan alrededor de 30 minutos y ello genera descontento sobre todo en pacientes que llegan de lugares alejados o personas de la tercera edad, los aspectos tangibles se encuentran en un estado medio y es importante subsanar lo ya observado para evitar niveles bajos de satisfacción, finalmente en relación a los trámites documentarios, se mostró diversas incomodidades que minimiza la satisfacción debido a que los trámites documentarios son engorrosos y muchas veces no se comprende lo que se debe se hacer y las solicitudes tardan mucho en ser atendidas, la búsqueda de los historiales son tardías y muchas veces ni siquiera son encontrados debido a la recaudación ineficiente.

Además Briones (2018) en su investigación tuvo como objetivo primordial diagnosticar el nivel de satisfacción de los pacientes que se atienden de carácter externo en vinculación a la calidad del servicio que se presta en el hospital Huerta de Nieves para poder desarrollar un plan relativo a mejora continua que dé respuesta al grado de satisfacción según la expectativa del usuario, realizó un estudio de descriptivo de diseño no experimental transversal, usó el modelo SERVQUAL como instrumento sobre una muestra de 132 pacientes. El autor concluyó que es posible concretar que el diagnóstico de la calidad en los servicios relativo a la salud se está tomando importancia a nivel mundial como ámbito de

interés, ya que su competitividad tiene mucha dependencia de la percepción del servicio que se recibe y de la satisfacción que se proporciona hacia todos los usuarios que a su vez funcionan como termómetro que permite medir el servicio desde su calidad prestado que incluye un cuidado humanizado y la tención efectiva en el ámbito de los parámetros éticos y confiables, además en relación a la accesibilidad de los usuarios solo el 60% de los pacientes asegura que se respeta el orden de atención según la llegada, ya que muchas veces al empezar el ciclo por algún motivo externo se confunde y provoca dificultades en el progreso, también el 80% de los pacientes aseguran que el tiempo de espera es mucho mayor a 20 minutos según lo establecido en el centro de salud y se relaciona a la preferencia de pacientes, por otro lado solamente el 40% de pacientes indica que el personal de salud no se uniforma de manera correcta y son confundidos muchas veces con personal de otras áreas como el de limpieza o administración por este motivo y los anteriores es importante afianzar tal calidad para incrementar la satisfacción, que desde un ámbito general se acepta que la calidad de atención se muestra como causa y nivel de satisfacción de los usuarios como el efecto del anterior.

Asimismo Maggi (2018) en su estudio que tuvo como propósito fundamental diagnosticar como la calidad de atención que se brinda en un servicio de emergencia afecta la satisfacción de los atendidos de carácter externo en un Hospital, realizó un estudio de método deductivo y enfoque cuantitativo, además de un nivel descriptivo transversal analítico usando el instrumento denominado SERVQUAL sobre una muestra de 357 personas. El autor llegó a la conclusión que La cantidad de hospitales que realizan salud pública cooperan y gestionan constantemente protocolos así como implementaciones y adoptan medidas de salud con él solo propósito de poder satisfacer a las pacientes que se atienden además deben de ejecutar un trabajo casi continuo relativo a la cultura de toda la organización la misma que se orienta hacia el grado de satisfacción de los pacientes para que ello puede influir y generar una confianza e interacción entre estos atendidos y los colaboradores que trabajan en el hospital además la dimensión relativa a los elementos tangibles señalaron que los pacientes se encuentran totalmente insatisfechos con una distinción de 0.1575 en expectativas y sobretodo percepciones además la fiabilidad que se encontró es insatisfecha con un parámetro de 0.5675 y finalmente la dimensión capacidad de respuesta hubo



una regular a satisfacción con -0.162 así como la seguridad que indicó una insatisfacción de los usuarios con un valor de 0.5933, finalmente el autor indica que para mejorar la calidad de la atención de salud de debe de controlar variables como la limpieza, entablar estrategias que integren zonas específicas como administración, servicios generales y cuerpo médico, además es importante desarrollar el uso de indicadores para medir el alcance de los objetivos a satisfacer las necesidad del atendido.

Finalmente Álvarez (2017) en su estudio que tuvo como objetivo diagnosticar el nivel de satisfacción de los pacientes que se atienden en un servicio privado de hospitalización en relación a la calidad recibida de atención, realizó un estudio de tipo descriptivo de índole transversal y utilizó el instrumento cuestionario SERVQUAL sobre un universo de 36 pacientes hospitalizados. Pudo encontrar que gran cantidad de estos pacientes evaluados corresponden al sexo femenino con edades que oscilan entre 51-60 años con un nivel de estudios universitarios y de procedencia urbana, además se logró demostrar que de acuerdo a la calidad los pacientes se muestran satisfechos según la seguridad y confiabilidad y muy satisfechos según la dimensión de Tangibilidad y duración de atención, además el índice de calidad de servicio presenta un nivel excelente.

En relación a los trabajos previos revisado en el contexto nacional se encontró el estudio Huamantuco (2019) que tuvo como alcance esencial estudiar la vinculación entre el grado de satisfacción del paciente y la calidad de atención en el servicio apegado a nutrición, realizó un estudio de diseño descriptivo-correlacional de índole transversal, donde hubo una muestra conformada por 103 pacientes hospitalizados entre 1- 33 días cuyas edades oscilan entre 18-75 años. El autor pudo concluir que los pacientes en un 53.4% manifestaron satisfacción de la atención y el 46.6% indicaron elevada insatisfacción, además la atención por parte de los técnicos fue buena en un 93.2%, y las dimensiones como ámbito humano y ámbito técnico-científico mostraron buena satisfacción con un 94.2% y 85.8%, por otro lado la dimensión exclusiva al profesional evaluado mostró una buena satisfacción con un 93.2%, asimismo la vinculación entre la calidad de atención del profesional y la satisfacción ostenta es significativa con un p-valor de  $0.010 < 0.05$  y la atención por parte de los técnicos en relación a la satisfacción es significativa con un  $p\text{-valor}=0.043 < 0.05$ .

También Camarena (2019) en su estudio que tuvo como alcance principal establecer el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en una farmacia del de un centro de salud realizó un estudio de tipo observacional y transversal de alcance descriptivo y diseño no experimental, además usó el cuestionario denominado SERVQUAL sobre una muestra de 100 pacientes, donde el autor pudo concluir que los pacientes evaluados en cuanto a la fiabilidad manifestaron insatisfacción debido que las prestaciones del servicio de salud no crean medidas que ayuden al personal a mejorar el ámbito físico y mental de los atendidos, además la capacidad de respuesta se encuentra en un grado insatisfecho ya que el tiempo de espera no manifiesta interés en atender al usuario y la espera es tardía incomodando sobre todo a las personas adultas de la tercera edad, asimismo la empatía mostró alta insatisfacción debido a las actitudes que toman las personas que atienden no mostrando interés y el trato es bajo y se han presentado muchas quejas, por otro lado la condición de Tangibilidad presenta insatisfacción debido a que no se condiciona para el despacho y cobro de las personas causando incomodidad y muchas veces el deseo de no ir a adquirir los servicios, por ello es importante aclara el autor insertar medidas como el mejoramiento al ámbito físico, capacitación al personal, concientización al trato del usuario y conocimiento de empatía.

Asimismo Benavides (2019) en su investigación que ostenta como objetivo verificar el grado de satisfacción que tienen los beneficiarios del SIS modalidad gratuita en correspondencia a la atención de la salud en un centro de salud en Chiclayo, realizó un estudio de enfoque cuantitativo y tipo básico con diseño experimental-descriptivo y transversal, además la muestra se conformó por 89 pacientes con edades que oscilan entre 18-70 años quienes se les estimuló el cuestionario SERVQUAL. Al término de la investigación pudo concluir que el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Seguro integral de Salud en relación con la atención recibida vinculada a la salud mostró una aprobación del 57%, además en relación a las expectativas de atención se determinó un nivel alto donde la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía son las dimensiones más fortalecidas y por otro lado el nivel de percepción se encuentra en un alto grado, finalmente se puede decir que los elementos primordiales que se debe de considerar para mejorar y fortalecer el proceso de atención de salud que tienen los

beneficiarios son estrictamente el tiempo de espera que causa incomodidad para personas que llegan de lugares más alejadas o no tienen las condiciones de estar mucho tiempo y la atención en farmacia por la actitud de los que atienden y en el enfoque tangible los baños necesitan ser reparados y su ámbito debe ostentar medidas de mantenimiento.

Además Vía (2018) en su investigación que propuso como alcance principal explicar el grado de satisfacción en correspondencia a la calidad que brinda en atención el área de salud de la Marina de Guerra del Estado peruano el mismo que fue una investigación de diseño no experimental y alcance descriptivo técnica de la encuesta y un instrumento denominado SERVQUAL sobre una población de 108 pacientes atendidos. Donde pudo concluir que la dimensión fiabilidad presenta una insatisfacción del 43.52% pero una satisfacción al 56.50%, además la capacidad de respuesta señala que están satisfechos el 43.98% e insatisfechos el 56.15% del total de la muestra lo mismo que indica la dimensión seguridad dónde los individuos responden al 55.30% de satisfacción y el restante se encuentran insatisfechos además de la dimensión empatía donde el 59.60% de la muestra se encuentra satisfecho con el trato y el restante insatisfecho y finalmente en relación a los aspectos tangibles solamente el 40.40% se encuentran satisfechos y el 43.20% indica insatisfacción.

De igual manera Angulo (2018) en su estudio donde se propuso encontrar la vinculación que existe entre la satisfacción de los atendidos y la calidad del servicio que se brinda en el área de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de Guadalupe el mismo que realizó una investigación con diseño descriptivo correlacional de tipo prospectivo observacional y uso técnicas en el ámbito de la encuesta como instrumento denominado SERVQUAL donde las restrictivo conformada por 169 personas al término del estudios el autor pudo encontrar que el nivel de satisfacción de las personas que se atienden en vinculación con la dimensión humana señala una mediana satisfacción del 96.7% Asimismo en la dimensión técnico-científico indica una satisfacción mediana como 86.7% también en correspondencia con la dimensión entorno se indica una satisfacción mediana del 96.7% y finalmente se declara que hay existencia de correlación positiva y directa con una significancia del p-valor = 0.023 entre el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad que se brinden atención .

En esa misma línea Hidalgo (2018) en su estudio donde se propuso establecer la correspondencia que existe entre el grado de satisfacción de las personas que se entienden el valor externa y la calidad de atención en consultorio de desarrollo y crecimiento en el departamento de Ica el mismo que utilizó un estudio de alcance descriptivo correlacional y de índole transversal además de ostentar una muestra que se constituyó por 186 usuarios que se atendieron el mismo que se les aplicó el cuestionario SERVQUAL y la relación fue demostrada bajo la prueba estadística correlacional de Chi-cuadrado. El autor concluyó que con un chi-cuadrado de 33.54 existe relación significativa entre el grado de satisfacción y la calidad de atención, con un chi-cuadrado de 22.00 se comprueba la existencia de una vinculación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión del ámbito de los aspectos tangibles además con un Chi-cuadrado de 27.000 a la existencia de una correspondencia de carácter significativo entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad además con un chi-cuadrado de 10.01 existe vinculación entre el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta también con un Chi-cuadrado de 13.22 hay motivos para afirmar la existencia de vinculación entre el grado de satisfacción y la seguridad como dimensión; finalmente se afirma una correspondencia entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción al hallar un Chi-cuadrado de 17.26

Finalmente De la Cruz (2018) en su investigación el cual se propone establecer el nivel de satisfacción de los pacientes en vinculación con la calidad que reciben de atención en un centro de salud en Huancayo el mismo que tuvo una investigación de tipo prospectivo y observacional y un diseño no experimental además uso técnicas como la encuesta sobre una muestra constituida por 108 pacientes además al concluir el estudio del autor pudo determinar si la satisfacción total se encuentra en grado medio a 62.96% respecto a la calidad Asimismo la atención de carácter el técnico presenta un nivel medianamente satisfecho y muchos sentidos punto cero 4% por otro lado la vinculación interpersonal medianamente satisfecho al conseguir un 73.15%, la accesibilidad mostró satisfacción en un 79.63% y el ambiente de atención fue satisfechos en un 87.04%.

Kotler y Keller (2012) indican que la satisfacción es referido a una sensación de decepción o por el opuesto placer que es la resultante de contrastar la vivencia del producto con las expectativas de beneficios particulares previas; entonces si las

resultantes son inferiores que las expectativas, los usuarios quedan completamente insatisfechos; al revés a lo previo, si la resultante está a la altura de las expectativas, se revela entonces que los usuarios quedan netamente satisfechos, y relativo a ello si la resultante es bastante más grande de lo que se espera, los usuarios entonces quedan muy satisfechos o más bien contentos con el servicio recibido. En esa misma línea la satisfacción del cliente se interpreta como las conclusiones de contrastar las expectativas de servicio y la calidad de producto en períodos anteriores, recientes y posteriores de la adquisición; el autor considera dos elementos básicos como son; satisfacción afectiva (sentimientos hacia un propósito totalmente identificado) y satisfacción cognitiva (pensamientos que alguien tiene frente a un objetivo). Por el opuesto Torres y Vásquez (2015) detallan la satisfacción del cliente como el ofrecimiento exagerado de la necesidad del cliente; es decir, dar algo bastante más de lo que requiere, para que este sienta el nivel de interés del lugar.

En relación a la satisfacción del usuario en salud, Rodríguez et al (2007) argumentan que la satisfacción de las personas que se atienden supone vivencias racionales y cognoscitivos que normalmente se derivan de comparar expectativas y de las acciones de un producto o un servicio Además está subordinada a una gran cantidad de elementos como los valores morales la cultura y expectativas así como las pretensiones de carácter individual y a toda la organización del ámbito de la salud. Estos elementos son condicionantes para la satisfacción y que se vuelva diferente para todas las personas e incluso para las mismas personas en distintas situaciones adversas por ello el propósito de los servicios de la salud es que las personas ostenten un alto grado de satisfacción en relación a lo que buscan además el análisis de la satisfacción mediante un instrumento se puede medir en relación a la calidad de atención. Por otro lado, Secién y Darras (2005) plantean que la satisfacción de las personas que se atienden en un sistema de salud es una experiencia de carácter compositivo o racional que se deriva de poder comparar lo que las personas esperan y el comportamiento que se les otorga Al momento de recibir este producto o servicio además hay elementos como los valores y la cultura de las personas que se apegan a la organización en el ámbito de la salud estos elementos permiten que constantemente se pretende incrementar la seducción dándole aspectos Como el buen trato y las características de infraestructura así

como el profesionalismo y la ayuda humanitaria que debe recibir para que estos se sientan totalmente beneficiados.

Desde el punto de vista del Ministerio de Salud del Perú, desde el punto de vista del Ministerio de la salud en el Perú la palabra satisfacción vista desde un ámbito del atendido es un indicio en el que la persona tolera y otorga una opinión de carácter plenamente subjetivo por el servicio que esté recibe en materia de salud (Fariño et al., 2018). Es de mucha consideración ya que le da la oportunidad de saber a la persona que brinda el servicio si está completando todas las expectativas que estos usuarios tienen además la satisfacción se consigue cuando el servicio se otorga con calidad en relación a todas las pretensiones y necesidades que este me puedo requieren además es la causa principal que impulsan a qué las personas se regresen siempre a un lugar debido a que la experiencia ha sido única y el Confort y placer se ha dispuesto para que ellos llenen sus expectativas.

Castelo et al (2016) aduce que los usuarios son patrimonio para la organización generalmente, por lo cual es requisito llevar a cabo por siempre una exploración que considera parte inamovible al cliente y sus acciones para escoger un establecimiento; debido a que ello va a ser clave para que los usuarios tomen elecciones y se siente el aspecto clave, como es apreciar a la institución pública por su calidad de accionar y no por otros externos. Del mismo modo, Zeithaml y Bitner (2002) apoya la teoría citada alegando que muchas veces el triunfo de todo establecimiento está en dependencia entera de un servicio que en un instante preciso el cliente recurrente o nuevo requiere agradar, ya que es ahí donde al recibir el servicio este va a realizar una elección de ofrecerle valor al servicio o sencillamente tomarlo como una vivencia más que se olvida con el pasar del tiempo; en ese mismo sentido el autor enfatiza aclarando que es esencial que toda interacción sea fuerte, para que deje marca en la percepción del usuario y más todavía para que este le dé el valor que se requiere; de igual modo, todo lo explicado sea hace más recurrente toda vez que ello va conllevar a clasificar al establecimiento de salud, inclusive ser juzgado en relación a la gente que consiguen el servicio.

Además, la satisfacción de las personas que se atienden externamente es el grado de cumplimiento por parte de toda la organización que brinde servicio de salud en vinculación a las expectativas y sobretodo percepciones de las personas

que se atienden en materia de salud no obstante puede no contemplar la solución de estos problemas en lo que busco es decir la satisfacción siempre está en relación a lo que los usuarios Por ello es importante llenar sus expectativas al menos siempre que se pueda (Secián y Darras, 2005). La satisfacción de los usuarios son pertinentes a los resultados que se consiguen sobre todo los que son indispensables de prestar un servicio de alta calidad en materia de salud Ya que la satisfacción de estas personas incide de tal manera en todo su accionar y además es una misión de carácter primordial para todo programa por ello la satisfacción de la persona es una consecuencia de haber obtenido un servicio de alta calidad (Castelo et al., 2016). La satisfacción de las personas depende mucho no solamente de la calidad de servicios sino también es dependiente de las expectativas que los usuarios requieren por ello estás asustes pecho cuando todos los servicios que requieren ustedes o al menos cubren sus expectativas por ello que las expectativas que obtienen son bajas estos no volverán al mismo ámbito de servicio o mejor aún informarán por la baja atención. (Campos et al., 2019).

Chang et al (1999) Señala el saber del grado de satisfacción de las personas atendidas no sirve primordialmente para poder apreciar y realizar un seguimiento respecto a la calidad la disponibilidad utilización de los servicios en salud el mismo que generalmente se puede identificar superficies con problemas que Próximamente tendrán toda posibilidad de ser un objetivo principal de futuros medidas, Por ello no solamente se adquieren medidas de productividad en relación a salud sino también productividad económica además de medidas dispuestas a la aceptabilidad de la población que tienen dentro las perspectivas de las redes sociales y de los atendidos sobre materia de salud y sobre distintos puntos del crecimiento que se brinda respecto a la atención primordialmente sobre la percepción de las personas en un servicio de intervención que marca una gran diferencia en la vida de las personas, exponiendo por eso el precaución, facilita a la gente dar significado a sus vivencias de salud y a su historia.

López (2014) propone tres dimensiones para realizar la medición de la satisfacción del usuario en una Centro de Salud; las mismas que consisten en:

- Dimensión técnica-científica  
Es la que se refiere a la atención central de toda la calidad que se brinda además tiene vinculación a la capacidad de las personas que

manejan el centro de salud y que puede usar todo el conocimiento que se pueda para que puedan estos abordar los inconvenientes de las personas que asisten además su composición se basa en la eficacia de las personas profesionales de salud y la eficiencia que brindan en la atención y por otro lado la productividad de todo este servicio además de la seguridad en relación a la atención y la dinámica del servicio así como la integridad de los usuarios.

- Dimensión humana

Se refiere a la participación del profesional del ámbito de la enfermería en el ritmo que tiene que luchar en diferentes ocasiones empleando distintas técnicas y tácticas que admitan un cuidado humanizado no solamente a los pacientes sino también a su familia. Su composición está basada en el respeto por los derechos, la veracidad y amabilidad al paciente, el trato ético y digno por parte del personal de salud.

- Dimensión entorno:

Se refiere a las particularidades específicas del establecimiento o institución donde se realiza el servicio de salud, está basada en la ambientación y privacidad del atendido.

En relación a la Real Academia Española (2001) la calidad es definida como “la propiedad o grupo de características propios de algo que aceptan evaluar su valor”. Sumado a ello; Horovitz (1991) detalla a la calidad como el nivel de excelencia que muestra un establecimiento por medio de haber satisfecho todas las pretensiones de sus clientes; por lo cual manifiesta que cada escenario alcanzado responde a valores que los usuarios incrementan, en funcionalidad de sus pretensiones y deseos; por otro parte, Kotler (1989) argumenta que un lugar es de alta calidad cuando se sobrepasa las expectativas del cliente.

Donabedian (1984) alega en relación a la naturaleza sobre calidad Argumenta de que una propiedad de la que se diferencia desde el modelo del ámbito Industrial en su enfoque respecto al cliente como persona que recibe el nivel de la calidad es el cliente quién finalmente deciden sí va a llevar al producto o adquirir tal servicio ya que su elección corresponde a que llenan sus pretensiones y sobre todo las expectativas es así que el objetivo principal no solamente es lograr una alta satisfacción sino también poder influir en el entusiasmo y seguridad para



poder fortalecer la fidelidad de los clientes al futuro por otro lado en el modelo del ámbito Industrial hay existencia de un interés constante en entender los deseos de estos clientes y poder traducirlos en propiedades concretas Respecto a los productos además en la iniciativa bien desarrollada al cliente este se puede transformar en una parte de la línea de la producción dado que el consumo diario o por otro lado el servicio se comprueba la calidad y se crea una información para poder mejorarla constantemente por ello desde luego qué es importante el saber científico y técnico y sobretodo técnico para poder crear servicios de una buena calidad no obstante la aceptación de los clientes es la que finalmente va a dar validación de la calidad que se tiene (Donabedian, 1966).

Por otro lado La Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana del ámbito de la salud en un estudio sobre el crecimiento de los sistemas de salud define la variable calidad según el autor Deming quien dice que es el resultado integró vinculado a un conjunto de determinados procesos relativos al trabajo en un contexto de la producción de los servicios sociales (González et al., 2016); Es decir que la calidad es una complicada condición el mismo que los distintos elementos que la conforman además como los agentes que producen los servicios de salud brinda un aporte primordial a un resultado Que prácticamente está por conseguir y que se puede constantemente por seccionar para poder ofrecer más grandes niveles de satisfacción a los que requieren estos servicios (Huiza, 2006).

Asimismo, La Organización Mundial de la Salud proclama que la calidad de la asistencia en materia de salud es poder garantizar a cada individuo que reciba todo el conjunto de servicios de diagnósticos y terapéuticos más adecuados para poder hallar una atención impecable en el ámbito de la salud sabiendo que todos los elementos y los entendimientos del individuo y del servicio en salud además de conseguir el más destacable resultado por supuesto minimizando riesgos de efectos iatrogénicos deben impactar en la satisfacción por parte de los pacientes en el desarrollo de la salud. (Vázquez et al., 2018).

La calidad de atención respecto hacia arriba para poder aplicar la ciencia y toda la tecnología de salud de una forma que incremente los beneficios para una buena salud sino tratar de manera proporcionada su riesgo Respecto a los atendidos además el nivel de calidad es por supuesto la medida en que se puede

estimar como esta tensión está haciendo suministrada y consigue una estabilidad más conveniente de los riesgos y el beneficio que deben de tener todos los usuarios (Zamora, 2016). No obstante, hay otras consideraciones indispensables a tenerse presente, en relación a la definición de calidad en los servicios de salud, según Huiza (2006):

- La calidad en materia de salud tiene su razón de ser y se fundamenta en la calidad de vida de las personas con aspiración de los pueblos y deber de todas las personas o actores sociales que rigen y son conducidos por los estados de cada país además la calidad de las necesidades es una consecuencia del derecho de todas las personas en materia de salud.
- La calidad no es equivalente al lujo o aspectos complicados por el contrario la calidad con relación a los servicios en materia de salud debe de ser igual en todos los establecimientos del sistema de salud en los tres escenarios de atención.
- La calidad conforma una creación de carácter popular histórico y cultural además reto de manera constante debe de fortalecerse dependiente del estado sobre todo si es el ámbito de la salud.
- La calidad es ligada de múltiples causantes objetivos y subjetivos, por otro lado, es mensurable por medio de procedimientos cualitativos y cuantitativos.
- La calidad es relacionada un conjunto de causas de carácter objetivo y subjetivo por otro lado es mensurables a través de procedimientos de carácter cuantitativo y cualitativo en relación a su medición.

Álvarez (2017) indica que los objetivos respecto a la calidad en salud son:

- Hallar y sostener la calidad del servicio, para agrandar de manera persistente las pretensiones de los usuarios y los requisitos legales.
- Tener una base de información con la que se obtengan datos para hacer mejor siempre.
- Aunar y agarrar los esfuerzos de todos los integrantes de la institución.
- Conseguir una perspectiva global y especial de los procesos y considerar su efectividad.

En razón a la calidad de atención respecto a la enfermería está es definida Como aquella acción de carácter personalizado oportuno continuado con una cantidad de interesantes sus prácticas profesionales que son competencia con el propósito de Conseguir al atendido que ostente alta satisfacción Angulo (2018). Hay una gran cantidad de componentes que se comprometen en relación a la calidad que se aplica en una institución de salud en el desarrollo de la atención por parte de los enfermeros como el conocimiento de la costumbre de los comentarios el compromiso en sus labores y el trato honesto y amable así como la optimización de carácter continuo y el espíritu del servicio, Elementos antes descritos permiten la posibilidad de argumentar que el individuo a partir de su satisfacción obtenida el nivel de calidad, Por ello es importante tomar alta tensión a las necesidades con las que llegan los pacientes no conformarse solamente con lo que se puede ver si no involucrarse en toda su humanización.

La calidad o eficacia en las organizaciones no solo tiene relación a hacer un producto un sugerir un servicio y que estas vayan de acorde con el valor, ya que hoy en día la calidad se refiere a hacer bienes y prestaciones cada vez superiores, y que estos cada vez sean más confrontados (González et al., 2016). La atención es el modo de influenciar en la gente para poder su satisfacción, la mayoría de las veces se proponen los productos mas no se atiende como corresponde, y para eso es requisito centrarse en diferentes causantes como es escuchar, ver y comentar, ya que si se quiere ofrecer una aceptable atención es sustancial comprender las pretensiones y propiedades del servicio que se da de esta forma al tipo de individuos al que este va dirigido.

En referencia a la medición respecto a la calidad de atención; Parasuraman et al (1988) quienes enfatiza que la calidad en servicio corresponde a una diferencia entre las percepciones y sobre todo las expectativas de las personas que requieren un producto o servicio, Pues así que los autores a esa conclusión desarrollando un modelo denominado el modelo de Delicias qué parte desde un estudio cualitativo de carácter sanatorio entre directivos y cliente de diversas instituciones analizando fundamentales fundamentos que permiten el desafío te causan fallas en relación a las normas y reglas que rigen la calidad. El resultado de esta investigación Una conclusión 5 factores que hacen que se desajusta que se pueden resumir tal como

apuntan los autores en una serie de deficiencias disconformidades las mismas que tienen vinculación a las percepciones de la calidad del servicio de los ejecutivos y las tareas que se asocian con el servicio que se presta a los clientes, Además estas deficiencias son los principales causantes para que se afecte la oportunidad de proclamar un servicio que sea percibido por las personas con alta calidad, Por ello los actores hicieron un instrumento denominado SERVQUAL creado en Estados Unidos y que ha sido reconocido en diferentes instituciones en relación al servicio se llama al instrumento que se apoya en un pensamiento respecto a la afirmación que radica entre la diferencia de expectativas y percepción del servicio brindado.

De acuerdo a los conceptos brindados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) define a la calidad del servicio en relación a un conducto del cinco factores o dimensiones que son la fiabilidad y la seguridad los elementos tangibles y la capacidad de respuesta que paralelamente se constituyen por un conjunto de ítems en forma de pregunta por medio de las cuales se alimenta este modelo y se puede determinar la diferencia entre ambas selecciones y decir entre lo que el cliente está esperando del servicio o denominado expectativa y lo que verdaderamente percibe durante el servicio con la finalidad de hacer más simple el desarrollo del trabajo sistemático de acciones correctivas que van a mejorar la calidad del servicio. En suma, el modelo ServQual da un mapa de la circunstancia en relación a la calidad en la prestación del servicio y los puntos que realmente valora el cliente al instante de entrar a dicho servicio, como es la situación del lugar de comidas objeto de estudio, lo cual, en últimas, debe incidir en la captación de un más grande número de usuarios, sostener los que ya están y hacer mejor los escenarios de rentabilidad para la organización; estas dimensiones son definidas como:

- Los elementos tangibles  
Se refiere a toda la parte de enfrente instalaciones de equipos así como los empleados y los materiales que se utilizan para la comunicación además estos elementos son predispuestos a los clientes o atendidos de manera efectiva o por el contrario de manera negativa.
- La fiabilidad
- Hace referencia a la capacidad que tiene un establecimiento para poder brindar un servicio o mínimos errores es así que la fiabilidad

trata de hacer medición de toda la capacidad que se tiene para desarrollar el servicio antes durante y después por ello la eficacia y efectividad en el desarrollo o prestación de este servicio es importante para medir la alta calidad además la productividad que se consigue para estos establecimientos es en relación a aprovechar el tiempo y los materiales que se utilizan Al momento de brindar el servicio por otro lado la fiabilidad mide la eficiencia del servicio o decir cómo este servicio puede cerrado con alta calidad utilizando bajo recursos y para ir con todas las expectativas del cliente espera.

- La capacidad de respuesta o agilidad de respuesta  
Hace referencia a la capacidad que tiene el establecimiento para asistir de manera rápida y continua respecto a las necesidades de los usuarios; es decir, ejecutar un servicio efectivo.
- La Seguridad o garantía  
Se refiere a la capacidad de los colaboradores para ofrecer certeza de los productos o servicios brindados, a través de garantías fortalecidas desde el inicio del intercambio.
- La Empatía  
Se refiere a la capacidad de los colaboradores para poder entablar relaciones mutuas sobre las necesidades del usuario y sobre todo involucrase en el trato humanizado y comprender los deseos y carencias.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

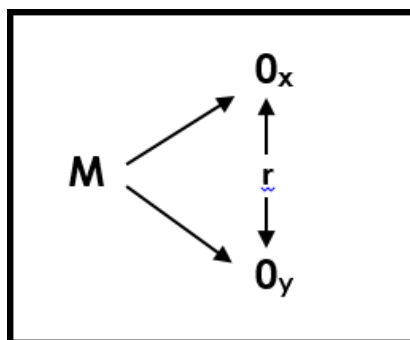
La investigación será de enfoque cuantitativo, porque su fundamentación está basada en la medición de las características del fenómeno; además recolecta y analiza datos para responder a cuestionamiento hechas en el estudio y de esa manera contrastar hipótesis establecidas previamente a través de medición numérica basada en métodos estadísticos (Briones, 2000).

El estudio será de tipo aplicada ; también denominado investigación pura o dogmática, es la misma que tiene como fin primordial incrementar los conocimientos científicos a partir de otros conocimientos ya corroborados sin ponerlos en práctica (Tamayo y Tamayo, 2003).

Asimismo, el estudio será de diseño descriptivo-correlacional; descriptivo porque se observará, analizará y describirá las particularidades del fenómeno en estudio (Cortés & Iglesias, 2004) y correlacional ya que se buscará medir el grado de correlación entre las dos variables escogidas; es decir, un análisis estadístico bivariado (R. Hernández et al., 2010).

Además el estudio será de corte transversal, ya que los datos en relación a las variables serán recogidos en un periodo definido de tiempo (Hurtado, 2000).

El esquema determinado para el presente estudio es como sigue a continuación:



Donde:

M: Muestra de estudio

Ox: Observación de la variable X

Oy: Observación de la variable Y

r: Correlación de variables (análisis bivariado)

## 3.2. Variables y operacionalización

### Variable X: Nivel de satisfacción

- **Definición conceptual:** Se refiere a la sensación individual de placer o decepción como consecuencia de comparar la percepción del desempeño de un producto o servicio en relación con sus expectativas del mismo (Fariño et al., 2018).
- **Definición operacional:** Será medido mediante el cuestionario elaborado por López (2014) que consta de tres dimensiones; como son técnico-científica, humana y entorno.
- **Indicadores:** La dimensión Técnico-científica consta de los siguientes indicadores: (1) Conocimiento del personal, (2) Eficaz sistema de registros, (3) resolución de dudas y (4) resultados entendibles. Siguiendo a ello, la dimensión Humana consta de los siguientes indicadores: (1) Correcta presentación, (2) Respeto a la atención, (3) Indicaciones comprensibles. Finalmente, la dimensión Entorno consta de los siguientes indicadores: (1) Señalizaciones, (2) Iluminación, (3) Equipos modernos, (4) Herramientas y materiales.
- **Escala:** La variable nivel de satisfacción se medirá con instrumento en base a una escala ordinal según la escala de Likert, la misma que será medida mediante los siguientes valores: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

### Variable Y: Calidad de atención

- **Definición conceptual:** Se refiere a la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas del atendido y sus percepciones, a la organización de personas, recursos y efectividad de resultados (Fariño et al., 2018).
- **Definición operacional:** Será medido a través del cuestionario SERVQUAL que consta de cinco dimensiones; como son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.
- **Indicadores:** La dimensión Fiabilidad consta de los siguientes indicadores: (1) Orienta y explica, (2) Respeto al orden de atención,

(3) Historias clínicas y (4) Disponibilidad de citas médicas. Siguiendo a ello, la dimensión Capacidad de respuesta consta de los siguientes indicadores: (1) Atención en caja y consultorio, (2) Atención en toma de muestras, (3) Atención para exámenes radiográficos y (4) Atención en farmacia. Asimismo, la dimensión Seguridad consta de los siguientes indicadores: (1) Respeto a la privacidad, (2) Examen médico minucioso, (3) Tiempo necesario de consulta y (4) Confianza inspirada por el personal. De la misma manera, la dimensión Empatía consta de los siguientes indicadores: (1) Amabilidad y respeto, (2) Interés para solucionar problemas, (3) Explicación entendible y (4) Explicación de los procedimientos. Finalmente, la dimensión Elementos tangibles consta de los siguientes indicadores: (1) Señalización de zonas, (2) Personal preparado, (3) Equipos y herramientas, (4) Áreas limpias y cómodas.

- **Escala:** La variable calidad de atención se medirá con instrumento en base a una escala ordinal según la escala de Likert, la misma que será medida mediante los siguientes valores: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### **Población**

La población es referida al total de personas, procesos, objetos, entre otros que guardan características similares como el espacio y tiempo, son accesibles y se delimitan en el análisis del problema a investigar (López-Roldán y Fachelli, 2015). Al respecto, el estudio tiene como población a 100 personas que se atendieron en el Centro de Salud San Atanacio Pedregal ubicado en Lima, entre los meses de junio y setiembre correspondiente al año 2021.

- **Criterios de inclusión:** Todas las personas mayores a 18 años que se atienden en consulta en el Centro de Salud, además personas que se atiendan en emergencia, personas que soliciten el servicio de laboratorio y farmacia.



- **Criterios de exclusión:** Personas menores a 18 años, personas con consultas sin atención médico, laboratorio o farmacia.

### **Muestra**

La muestra de estudio es una parte significativa de la población que la representa cuyas características primordiales son las de ser objetiva, ya que los resultados encontrados sobre ello van permitir generalizar a cada elemento de la población seleccionada (Arias, 2012). Al respecto la muestra será calculada según lo dictaminado por López-Roldán & Fachelli (2015), resultando como tal 80 usuarios atendidos en el Centro de Salud, en el año 2021. Su determinación es:

$$n = \frac{NZ^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1)e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N = Tamaño de población.

n = Tamaño de muestra.

p = Proporción de trabajadores.

q = p – 1 Probabilidad de trabajadoras.

e = Margen de error muestral  $\alpha = 0,05$ .

Z = Nivel de significancia del 95% (1,96).

Entonces, reemplazando los datos se obtiene:

$$n = \frac{100(1,96)^2 \cdot (0,50) \cdot (0,50)}{(500 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2 \cdot (0,50) \cdot (0,50)}$$

$$n = \frac{96.04}{0.2475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079}$$

$$n = 79.544$$

***n = 80 personas atendidas***

### **Muestreo**

El muestreo aplicado es probabilístico en su modalidad aleatorio simple; la misma que permite la participación de todos los componentes de la población sin excepción para ser escogido mediante análisis muestral (Palomino et al., 2015).

### **Unidad de análisis**

Personas atendidas mayores a 18 años con atención médica en el Centro de Salud San Atanacio Pedregal, en el año 2021.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad y validez**

### **Técnicas**

El estudio usará la técnica de la encuesta; ya que según Briones (2000) es una es una técnica de recolección de información que consiste en indagar y explorar datos que son necesarios para la investigación; esto a través de preguntas que se formulan de manera directa o indirecta a los sujetos participantes y que constituyen la principal unidad de análisis de la investigación. Además, se usará la técnica del análisis documental, misma que consiste en recopilar y redactar datos que faciliten la selección a través de ficheros de trabajo elaborados de manera personal que permita la conservación y futura utilización en el estudio (Valderrama, 2013).

### **Instrumentos**

En relación a los instrumentos; se usará el cuestionario creado por López (2014) entorno a tres dimensiones como son técnico-científica, humana y entorno para medir el nivel de satisfacción; además, se usará el cuestionario SERVQUAL creado por Parasuraman, Zeithml y Berry (1988) entorno a cinco dimensiones como son la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad para medir la calidad de atención en el Centro de Salud.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y sus valores según George & Mallery (2003):

**Tabla 1. Rangos y Niveles de Confiabilidad**

Alfa de Cronbach > 0.9	Excelente
Alfa de Cronbach entre 0.8-0.9	Bueno
Alfa de Cronbach entre 0.7-0.8	Aceptable
Alfa de Cronbach entre 0.6-0.7	Cuestionable
Alfa de Cronbach entre 0.5-0.6	Pobre
Alfa de Cronbach < 0.5	Inaceptable

Nota: Elaborado por George & Mallery (2003)

Estos instrumentos de toma de datos fueron probados previamente mediante una prueba piloto, que según García-García et al. (2013) equivale entre el 15-30% de la población total; siendo así sometido a 30 personas del total de la población, dando como resultado:

**Tabla 2. Procesamiento de datos para la variable Nivel de Satisfacción – prueba piloto**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

**Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad para la Variable Nivel de Satisfacción – prueba piloto**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	12

Confiabilidad para la variable Nivel de Satisfacción – prueba piloto:

**Excelente**

**Tabla 4.** *Procesamiento de datos para la variable Calidad de Atención – prueba piloto*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

**Tabla 5.** *Estadísticas de fiabilidad para la Variable Calidad de atención – prueba piloto*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	20

Confiabilidad para la variable Calidad de Atención – prueba piloto: **Bueno**

**Tabla 6.** *Estadísticas de fiabilidad para la Variable Nivel de Satisfacción*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	12

Confiabilidad para la variable Calidad de Atención: **Bueno**

**Tabla 7.** *Estadísticas de fiabilidad para la Variable Calidad de atención*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	20

Confiabilidad para la variable Calidad de Atención: **Bueno**

## Validez

Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos:

**Tabla 8.** *Listado de expertos*

Juez Experto 1	Mg. Leticia Rosario Huanca Sanibar
Juez Experto 2	Mg. Christian Valenzuela Tello
Juez Experto 3	Mg. Ricardo Edilberto Mariños Coronado

y medidas a través de la V de Aiken, tal como demanda Ecurra (1985)

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Donde:

S= Sumatoria de si

n=Número de jueces

c= Escala de valoración

**Tabla 9.** *Rangos y valores de la V de Aiken*

Si "V" es $\geq 0.8$	Adecuada validez
Si "V" es $\leq 0.7$	Inadecuada validez

**Tabla 10.** *Validación de instrumentos*

Variable	V de Aiken	Condición
Nivel de Satisfacción	0.833	Adecuada Validez
Calidad de atención	0.872	Adecuada Validez

### **3.5. Procedimiento y análisis de datos**

Subsiguiente se recoger los datos, se procederá al tratamiento de datos, según lo establecido por Palomino et al. (2015):

- 1º. Ordenamiento: Ordenar los datos recogidos
- 2º. Clasificación de los datos: Selección de datos del instrumento aplicado.
- 3º. Depuración de los datos: Datos correctamente ingresados.
- 4º. Codificación: Datos codificados para mejor entendimiento y procesamiento
- 5º. Verificación de los datos: Último filtro antes del procesamiento.
- 6º. Tabulación de datos: Procesamiento de datos según requerimiento
- 7º. Interpretación de datos: Todos se darán mediante tablas y gráficos, y su interpretación será en base a las variables determinadas (Nivel de satisfacción y calidad de atención).

Cabe resaltar, que el procesamiento de datos se llevará a cabo con el uso de software estadístico como son: el IBM SPSS V.24, así como el Software Microsoft Excel 2016; y la corroboración de hipótesis será a través de la estadística inferencial usando la prueba estadística “r” de Pearson.

### **3.6. Aspectos éticos**

La investigación sigue los aspectos éticos dictaminados en la resolución N°0126-2017/UCV de la Universidad César Vallejo como son el respeto por las personas en su autonomía e integridad, es decir reconocer su género, etnia y características como ser humano; el bienestar, orientado a buscar el bien de las personas evitando riesgos y daños actuales y futuros; justicia, es decir trato igualitario en exclusión alguna; honestidad, en la transferencia y divulgación de los hechos hallados así como el respeto a la autoría de otros estudios similares; rigor científico, es decir una investigación ceñida a una metodología establecida y basada en evidencias y objetividad; responsabilidad, ya que se asegurará que la investigación cumpla con los requisitos éticos, legales y de seguridad respetando los términos y condiciones del proyecto de investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 11.** Distribución de frecuencia según el nivel de satisfacción y la calidad de atención

<b>Tabla cruzada NIVEL DE SATISFACCIÓN*CALIDAD DE ATENCIÓN</b>						
		CALIDAD DE ATENCIÓN				Total
		REGULAR CALIDAD		ALTA CALIDAD		
		f	%	f	%	
NIVEL DE SATISFACCIÓN	REGULAR SATISFACCIÓN	14	17.5	59	73.75	73
	ALTA SATISFACCIÓN	0	0	7	1.25	7
Total		14	17.5	66	75	80

En la tabla 11 se muestran los resultados de distribución de frecuencias del nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención, donde se observa que el 73.75% de los encuestados califican la satisfacción en un nivel regular y la calidad de atención en un nivel alto. Además, el 17.5% de los encuestados califican la satisfacción en un nivel regular y la calidad de atención en un nivel regular y finalmente el 1.25% de los encuestados califican la satisfacción en un nivel alto y la calidad de atención en un nivel alto.

**Tabla 12.** *Distribución de frecuencia según el nivel de satisfacción y la fiabilidad*

<b>Tabla cruzada NIVEL DE SATISFACCIÓN*FIABILIDAD</b>				
		FIABILIDAD		Total
		BAJA FIABILIDAD		
		f	%	
NIVEL DE SATISFACCIÓN	REGULAR SATISFACCIÓN	73	91.25	73
	ALTA SATISFACCIÓN	7	8.75	7
Total		80	100	80

En la tabla 12 se muestran los resultados de distribución de frecuencias del nivel de satisfacción respecto a la fiabilidad, donde se observa que el 91.25% de los encuestados califican la satisfacción en un nivel regular y la fiabilidad en un nivel bajo. Además, el 8.75% de los encuestados califican la satisfacción en un nivel alto y la fiabilidad en un nivel bajo.



**Tabla 13.** Distribución de frecuencia según el nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta

Tabla cruzada NIVEL DE SATISFACCIÓN*CAPACIDAD DE RESPUESTA						
		CAPACIDAD DE RESPUESTA				Total
		REGULAR CAPACIDAD DE RESPUESTA		ALTA CAPACIDAD DE RESPUESTA		
		f	%	f	%	
NIVEL DE SATISFACCIÓN	REGULAR SATISFACCIÓN	72	90	1	1.25	73
	ALTA SATISFACCIÓN	2	2.5	5	6.25	7
Total		74	92.5	6	7.5	80

En la tabla 13 se muestran los resultados de distribución de frecuencias del nivel de satisfacción respecto a la capacidad de respuesta, donde se observa que el 90% de los encuestados califican la satisfacción en un nivel regular y la capacidad de respuesta en un nivel regular. Además, el 2.5% de los encuestados califican la satisfacción en un nivel alto y la capacidad de respuesta en un nivel regular y finalmente el 6.25% de los encuestados califican la satisfacción en un nivel alto y la capacidad de respuesta en un nivel alto.

**Tabla 14.** Distribución de frecuencia según el nivel de satisfacción y la seguridad

Tabla cruzada NIVEL DE SATISFACCIÓN*SEGURIDAD						
		SEGURIDAD				Total
		REGULAR SEGURIDAD		ALTA SEGURIDAD		
		f	%	f	%	
NIVEL DE SATISFACCIÓN	REGULAR SATISFACCIÓN	43	56.25	30	37.5	73
	ALTA SATISFACCIÓN	1	1.25	6	7.5	7
Total		44	57.5	36	45	80

En la tabla 14 se muestran los resultados de distribución de frecuencias del nivel de satisfacción respecto a la seguridad, donde se observa que el 56.25% de los encuestados califican la satisfacción en un nivel regular y la seguridad en un nivel regular. Además, el 37.5% de los encuestados califican la satisfacción en un nivel regular y la seguridad en un nivel alto y finalmente el 7.5% de los encuestados califican la satisfacción en un nivel alto y la seguridad en un nivel alto.

**Tabla 15.** Distribución de frecuencia según el nivel de satisfacción y la empatía

Tabla cruzada NIVEL DE SATISFACCIÓN*EMPATÍA						
		EMPATÍA				Total
		BAJA EMPATÍA		REGULAR EMPATÍA		
		f	%	f	%	
NIVEL DE SATISFACCIÓN	REGULAR SATISFACCIÓN	3	3.75	70	87.5	73
	ALTA SATISFACCIÓN	0	0	7	8.75	7
Total		3	3.75	77	8.25	80

En la tabla 14 se muestran los resultados de distribución de frecuencias del nivel de satisfacción respecto a la empatía, donde se observa que el 87.5% de los encuestados califican la satisfacción en un nivel regular y la empatía en un nivel regular. Además, el 3.75% de los encuestados califican la satisfacción en un nivel regular y la capacidad de respuesta en un nivel bajo y finalmente el 8.75% de los encuestados califican la satisfacción en un nivel alto y la empatía en un nivel alto.

**Tabla 16.** Distribución de frecuencia según el nivel de satisfacción y los elementos tangibles

Tabla cruzada NIVEL DE SATISFACCIÓN*ELEMENTOS TANGIBLES								
		ELEMENTOS TANGIBLES						Total
		INADECUADO ELEMENTOS TANGIBLES		REGULAR ELEMENTOS TANGIBLES		ADECUADOS ELEMENTOS TANGIBLES		
		f	%	f	%	f	%	
NIVEL DE SATISFACCIÓN	REGULAR SATISFACCIÓN	3	3.75	70	87.5	0	0	73
	ALTA SATISFACCIÓN	0	0	6	6.25	1	1.25	7
Total		3	3.75	76	93.75	1	1.25	80

En la tabla 16 se muestran los resultados de distribución de frecuencias del nivel de satisfacción respecto a los elementos tangibles, donde se observa que el 87.5% de los encuestados califican la satisfacción en un nivel regular y manifiestan que ostentan regular elementos tangibles. Además, el 6.75% de los encuestados califican la satisfacción en un nivel alto y manifiestan que ostentan regular elementos tangibles; finalmente, 1.25% de los encuestados califican la satisfacción en un nivel alto y manifiestan que ostentan adecuados elementos tangibles.

## 4.2. Análisis inferencial

### Prueba de normalidad

Tabla 17. Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
NIVEL DE SATISFACCIÓN	,181	80	,000	,867	80	,000
CALIDAD DE ATENCIÓN	,120	80	,006	,941	80	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 17 se muestran los resultados del análisis inferencial, específicamente de la prueba de normalidad, la misma que al tener un grado de libertad de  $80 > 50$  se analiza desde la perspectiva de Kolmogorov-Smirnov.

Además, como la variable nivel de satisfacción corresponde a una significancia de  $p=0.000 < 0.05$  y la variable calidad de atención corresponde a una significancia de  $p=0.006 < 0.05$ , se concluye que en ambas variables los datos no tienen una distribución normal y por ende se aplicará estadística no paramétrica.

La prueba estadística no paramétrica utilizada para correlacionar dos variables será la Rho de Spearman, que tiene los siguientes rangos de correlación según Martínez & Campos (2015):

Tabla 18. Rangos de correlación de Spearman

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Martínez & Campos, 2015)

### Hipótesis general

**H1:** Existe una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad del servicio de salud en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.

**H0:** No existe una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad del servicio de salud en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.

**Tabla 19.** Prueba de hipótesis según el nivel de satisfacción y la calidad de atención

Correlaciones				
			NIVEL DE SATISFACCIÓN	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de Spearman	NIVEL DE SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 19 se muestran los resultados de la correlación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención vinculado a las personas atendidas en el Centro de Salud San Atanacio Pedregal, en el año 2021; de la cual se obtiene una Rho de Spearman de 0.842 que indica una correlación alta y positiva.

## Hipótesis específicas

### a) Hipótesis específica 1

**H1:** Existe una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y fiabilidad en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.

**H0:** No existe una relación directa, positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y la fiabilidad en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.

**Tabla 20.** Prueba de hipótesis según el nivel de satisfacción y la fiabilidad

Correlaciones				
			NIVEL DE SATISFACCIÓN	FIABILIDAD
			N	
Rho de Spearman	NIVEL DE SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,722**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 20 se muestran los resultados de la relación entre el nivel de satisfacción y la fiabilidad vinculado a las personas atendidas en el Centro de Salud San Atanacio Pedregal, en el año 2021; de la cual se obtiene una Rho de Spearman de 0.722 que indica una correlación alta y positiva.

## b) Hipótesis específica 2

**H1:** Existe una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.

**H0:** No existe una relación directa, positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.

**Tabla 21.** Prueba de hipótesis según el nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta

Correlaciones				
			NIVEL DE SATISFACCIÓN	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Rho de Spearman	NIVEL DE SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 21 se muestran los resultados de la relación entre el nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta vinculado a las personas atendidas en el Centro de Salud San Atanacio Pedregal, en el año 2021; de la cual se obtiene una Rho de Spearman de 0.744 que indica una correlación alta y positiva.



### c) Hipótesis específica 3

**H1:** Existe una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y la seguridad en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.

**H0:** No existe una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y la seguridad en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.

**Tabla 22.** Prueba de hipótesis según el nivel de satisfacción y la seguridad

Correlaciones				
			NIVEL DE SATISFACCIÓN	SEGURIDAD
			N	
Rho de Spearman	NIVEL DE SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 22 se muestran los resultados de la relación entre el nivel de satisfacción y la seguridad vinculado a las personas atendidas en el Centro de Salud San Atanacio Pedregal, en el año 2021; de la cual se obtiene una Rho de Spearman de 0.717 que indica una correlación buena y positiva.

#### d) Hipótesis específica 4

**H1:** Existe una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y la empatía en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.

**H0:** No existe una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y la empatía en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.

**Tabla 23.** Prueba de hipótesis según el nivel de satisfacción y la empatía

Correlaciones				
			NIVEL DE SATISFACCIÓN	EMPATÍA
			N	
Rho de Spearman	NIVEL DE SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	EMPATÍA	Coeficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 23 se muestran los resultados de la relación entre el nivel de satisfacción y la empatía vinculado a las personas atendidas en el Centro de Salud San Atanacio Pedregal, en el año 2021; de la cual se obtiene una Rho de Spearman de 0.655 que indica una correlación moderada y positiva.

**e) Hipótesis específica 5**

**H1:** Existe una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y los elementos tangibles en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.

**H0:** No existe una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y los elementos tangibles en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.

**Tabla 24.** Prueba de hipótesis según el nivel de satisfacción y los elementos tangibles

<b>Correlaciones</b>				
			NIVEL DE SATISFACCIÓN	ELEMENTOS TANGIBLES
Rho de Spearman	NIVEL DE SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,687**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	ELEMENTOS TANGIBLES	Coeficiente de correlación	,687**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 24 se muestran los resultados de la relación entre el nivel de satisfacción y los elementos tangibles vinculado a las personas atendidas en el Centro de Salud San Atanacio Pedregal, en el año 2021; de la cual se obtiene una Rho de Spearman de 0.687 que indica una correlación moderada y positiva.

## V. DISCUSIÓN

La calidad de atención que se brinda a los usuarios que vienen a atenderse en los centros médicos es de carácter primordial ya que con esto se puede cubrir las expectativas totales de las personas además se puede asegurar una adecuada intervención y así dar aseguramiento a su salud; es sí que en este marco se ha planteado la investigación que pretende relacionar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención que reciben y sus dimensiones.

Se halló que el 91.3% de la muestra de estudio manifiesta una regular satisfacción, asimismo el 82.5% de las personas manifiestan que existe una alta calidad, esto debido a la influencia de los profesionales de la salud para resolver las dudas relativas a su consulta médica, además de la buena tecnología que poco a poco se va fortaleciendo con inversiones respecto a los sistemas de registros, la misma que admita ha logrado minimizar regularmente las demoras extensas para la búsqueda de historias clínicas, u otros asociados; además al inicio del día las atenciones se presentan correlativamente y muchas veces existe aún la falta de desorganización pero se va mellando con inclusión de algunas sistemas de gestión, pero se denota un conocimiento del personal, y la comprensión es buena ya que las personas reconocen la ayuda y guía que se le da en razón al flujo de la atención; hallazgos que van en línea por los resultados de Mendoza & Placencia (2020) quien argumentan que su estudio dictaminó un satisfacción por la atención de satisfecho a muy satisfecho en un estudio que duró cuatro años; además el 50.6% de los pacientes afirmaron que sin ningún problema recomendarían la atención en el hospital, esto básicamente por el grado de capacidad de respuesta y la empatía de los profesionales de salud para interrelacionarse con los atendidos; sumado a ello, halló que el 81.7% del total de muestra aseguraron que las veces que acudieron a ser atendidos al centro médico pudieron acceder sin ningún problema a atenderse en el tiempo necesario de espera, y se respeto siempre el orden de llegada al establecimiento, también el autor finaliza acotando que la empatía se encuentra en un nivel fuerte tanto que el 82.5% de la muestra indica que conoce incluso el

nombre completo del médico quien lo atiende y el 70.2% a las enfermeras que guían sus atenciones, que se refuerza con la opinión del 97.5% asegurando rápidas respuestas y adecuadas instalaciones ante cualquier situación; resultados que son favorecidos por a la vez por Hernández et al. (2019) quienes encontraron en su estudio que el nivel de satisfacción se encuentra en un nivel de bueno a muy bueno según el 75.3% de su muestra así como la calidad de atención que se encuentra en un nivel regular según la opinión del 80.6% de la muestra total, el autor hace énfasis en que la vinculación paciente y personal de salud es fortalecida con un alto grado de empatía; es decir, el profesional se involucra no solo en líneas de la salud sino en otras necesidades incluso psicológicas de los pacientes, por otro lado los sistemas tangibles se encuentran en perfecto estado y corresponden a lo necesitado para las atenciones; a su vez los resultados obtenidos fortalecen la idea de Pacheco (2018) quién pudo encontrar que la muestra indica una regular satisfacción con 63.8% y la calidad de atención se encuentra en un nivel de regular a alto según la opinión del 79.8% del total de la muestra sobre todo en la calidad humana que se encuentra en el centro de salud, que ha permitido incrementar la fiabilidad y seguridad en los profesionales de la salud, ya que se comprobó que los pacientes continuos y los recién llegados salen regularmente satisfechos con las atenciones y no se encuentra problemas continuos con los elementos tangibles como infraestructura o cuestiones físicas del centro de salud, pero que son contradichos por los estudios de Ore et al. (2018) quienes argumentan que en su estudio encontró que el 65.8% se encuentran insatisfechos así como el 79.5% opina una atención de media a baja; esto aclara el autor es primordialmente guiado por la poca capacidad de respuesta y la empatía que los profesionales de la salud ostentan; es decir, no hay involucramiento para con los atendidos sumado al mínimo grado de conocimiento para la resolución de cuestiones como el servicio de emergencia y urgencias del centro médico, que a su vez impide una seguridad fortalecida y la fiabilidad se encuentra en un rango de moderado a bajo en cuestiones de entendimientos y respeto por el orden de atención; argumentos que

también son afianzados por Canzio (2019) quien encontró entre sus hallazgos solamente el 42% de la muestra satisfecha y se considera una calidad de la atención de baja a regular con proporción del 71.4%; esto se debe enfatiza el autor a la falta de coordinación en la atención y las demoras por la búsqueda de historias clínicas, además de la falta de empatía para con los pacientes que aun no entienden lecturas clínicas de recetas y resultados como los del laboratorio que a propósito ostenta precarias situaciones sobre todo en la falta de reactivos e implementos tecnológicos que muchos de ellos ya incluso están casi acabar su vida útil de trabajo; que se suma la falta de señalizaciones que finalmente causa demasiada aglomeración y desazón entre los pacientes que asisten diariamente.

En relación al objetivo general se halló que existe una correlación alta y positiva entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en el centro de salud con un Rho de Spearman de 0.842 además es una correlación significativa al obtener un  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ ; resultados que son favorecidos por lo encontrado en el estudio de Paripancca (2019) quién argumenta que la satisfacción y la calidad se relacionan con un Rho de Spearman de 0.797 además de obtener un valor menor al 0.05 lo que finalmente concluye que existe una correlación alta positiva y significativa; que además avalan el estudio de Fuentes (2019) quién indica que al obtener un  $p\text{-valor} = 0.000$  y una correlación de 0.901, existe relación alta y positiva además de significativa; Pero qué son contradichos por el estudios de García (2020) quién indica que su estudio arrojó una correlación de 0.239 que si bien es cierto es positiva, también es baja y no significativa que a su vez son apoyados por los resultados de Farias et al. (2019) quienes concluye después de analizar sus variables que la correlación es no significativa al obtener un  $p\text{-valor}$  mayor a 0.05 y una coeficiente de correlación -0.006, es decir negativa y muy baja; además, Zavaleta y García (2018) manifiestan que no existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud ( $p > 0,05$ ) al obtener un  $Rho=0.174$ .

En referencia al objetivo específico uno se ha encontrado un Rho de Spearman de 0.722 que señala una correlación positiva además de alta así como un valor menor a 0.05 que manifiesta una correlación significativa; estos hallazgos son favorecidos por lo que concluye Araujo (2018) en su estudio al afirmar que la dimensión fiabilidad se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción del usuario con un coeficiente de 0.804 y rango de calidad de bueno a excelente sobre todo por la alta capacidad para disolver dudas del personal hacia los pacientes; además refuerza estas ideas los hallazgos de Palacios (2018) quien argumenta una significancia  $p\text{-valor}=0.000$  y un  $Rho=0.715$ ; es decir alta y positivamente se correlacionan considerando niveles regular a bajos respecto a la satisfacción y calidad de atención en el centro de salud; estos resultados son contradichos por el estudio de Ramos et al. (2020) quién encontró en su artículo científico que el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad relativo a la calidad de atención obtuvo un Rho de Spearman de 0.235 es decir, correlación positiva pero baja, pero son contradichos por los hallazgos de Paredes (2020) quien asegura que la dimensión fiabilidad y la satisfacción obtuvieron una correlación de 0.814 y una significancia de  $p\text{-valor}=0.002<0.05$ .

En referencia al objetivo específico dos se ha encontrado una correlación alta y positiva al obtener un Rho de Spearman de 0.744 y significativa con un  $p\text{-valor} = 0.000>0.05$ ; hallazgos que van en línea por lo concluido en el estudio de Araujo (2018) quien afirma que al ostentar rápidas respuestas a situaciones como emergencias y la alta capacitación del personal existe niveles altos de satisfacción y rango de capacidad de respuesta de bueno a muy bueno que permite afirmar una correlación significativa con  $p\text{-valor}<0.05$  y  $Rho=0.914$  entre esta variables; resultados que son favorecidos por Ligña (2020) en el ámbito internacional, quien aduce en su estudio una correlación de 0.814 y  $p\text{-valor}<0.05$  con una muestra donde la mayor afluencia eran del sexo femenino (85.8%); es decir alta y significativa entre la capacidad de respuesta del centro médico y la satisfacción; y fortalecidos por los hallazgos de Hidalgo (2018) en el ámbito nacional quien

asegura un  $Rho=0.701$  y  $p\text{-valor}=0.000$ , es decir positiva y con significancia, estudio que integra una muestra donde el 75.6% son del sexo femenino y la población es menor a 200 personas; pero contrario a ello, Guevara (2018) hace referencia a una relación baja y débil al encontrar un coeficiente de correlación de 0.235, esto sobre todo debido a la insatisfacción encontrada el cual equivale al 74.7% del total de la muestra, además existe un desconfianza del 92.6% y los usuarios sobre todo por la falta de conocimiento de los profesionales y la capacidad para guiar durante todo el proceso de atención médica.

En referencia al objetivo específico tres se ha encontrado una significancia de  $p=0.000<0.05$  y un  $Rho=0.717$  que permite asegurar una correlación alta, positiva y a la vez significativa, resultados que van acorde a lo hallado por (Araujo, 2018) quien asegura un coeficiente de correlación de 0.864 entre la satisfacción del usuario según la opinión del 89.70% de la muestra total y la seguridad sobre las atenciones en el centro de salud que prima en relación al orden y respeto por la llegada y área de atención; que favorecen a Córdova (2018) quien asegura una alta y positiva correlación con coeficiente de 0.789, que no favorecen los hallazgos de Becerra et al. (2020) quienes aduce que la dimensión seguridad y la satisfacción no presentan relación alguna con o su relación es negativa y muy baja al obtener un  $Rho=-0.014$ ; pero son contradichos por Guevara (2018) hace referencia a una relación baja y débil al encontrar un coeficiente de correlación de 0.215, esto sobre todo debido a la falta de capacidad de respuesta de las enfermeras ante un evento adverso inesperado, y por la falta de atención para las atenciones ya programadas durante el día; además de ostentar mínima capacidad de dinamizar el sistema de registros en las historias clínicas.

En referencia al objetivo específico cuatro se ha encontrado una significancia de  $p\text{-valor}<0.05$  y un  $Rho=0.655$  que admite asegurar una correlación moderada y significativa, que son favorecidos por los hallazgos de Angulo (2018) que argumenta que con un  $Rho=0.651$  la correlación es alta y positiva, avalada de igual manera por Córdova (2018) que indica un  $p=0.000$  y un coeficiente de 0.603, una



correlación moderada, positiva y significativa, que su vez son favorecidos por el estudio de Chuquispuma (2020) quien asegura una correlación alta y positiva al obtener un coeficiente de 0.701 pero significativa con  $p\text{-valor}=0.001<0.05$ , que son avalados por Briones (2018) quien concluye que la dimensión empatía y el nivel de satisfacción se relacionan moderadamente con un  $Rho=0.410$ ; y contradichos por Guevara (2018) hace referencia a una relación baja y débil al encontrar un coeficiente de correlación de 0.305, esto sobre todo debido a la falta de seguridad para poder culminar el proceso de atención, ya que muchas veces no se respeta el orden de llegada y existe preferencia; es decir no existe seguridad de la atención médica.

En referencia al objetivo específico cinco se ha encontrado una correlación positiva y significativa al obtener un Rho de Spearman, hallazgos que concuerdan con los resultados de Araujo (2018) quien asegura un coeficiente de 0.741 esto debido a las últimas implementaciones en los laboratorios con insumos adecuados y en grandes cantidades y más de la mitad en la infraestructura para mejor atención local y zonas de emergencia, así como equipos de primeros auxilios, herramientas, señalizaciones e iluminación, pero aún la tecnología va en escalamiento positivo; resultados que van en línea con lo hallado por Benavides (2019) que indica la evaluación de una muestra con participación mayoritaria del sexo femenino (71.56%) que finalmente en el análisis inferencial asegura una correlación moderada al obtener un  $Rho=0.401$  que a su vez son contradicho por Guevara (2018) hace referencia a una relación baja y débil al encontrar un coeficiente de correlación de 0.223, esto sobre todo por la mala infraestructura que se tiene, además de la inexistencia de señalizaciones e iluminación, pero sobre todo por la falta de capacidad de los laboratorios que demoran por no tener los insumos adecuados y muchos obstáculos para conseguirlos, lo que admite que se salga a lugares externos donde los cobros incluso duplican y causa así malestares en los pacientes y la falta de satisfacción por parte de la tangibilidad del centro médico.

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERO:** Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención al obtener un  $Rho=0.842$ .

**SEGUNDO:** Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y la fiabilidad al obtener un  $Rho=0.722$ .

**TERCERO:** Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y la capacidad de respuesta al obtener un  $Rho=0.744$ .

**CUARTO:** Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y la seguridad al obtener un  $Rho=0.717$ .

**QUINTO:** Se ha determinado que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y la empatía al obtener un  $Rho=0.655$ .

**SEXTO:** Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención al obtener un  $Rho=0.687$ .

## VII. RECOMENDACIONES

**PRIMERO:** Se recomienda al centro médico realizar más investigación respecto a variables psicosociales desde la perspectiva de los profesionales de la salud como el burnout, el engagement laboral, el clima y cultura organizacional.

**SEGUNDO:** Se recomienda implementar programas de capacitación a corto y largo plazo en referencia al trato humanizado hacia los pacientes para mejorar la calidad de atención desde el aspecto de salud mental.

**TERCERO:** Se recomienda ejecutar un proyecto que integre presupuestos netamente el mejoramiento de la infraestructura sobre todo en las áreas de laboratorio y servicio de emergencia, así como la implementación de materiales coherentes al desarrollo de la atención sobre todo en tecnología.

**CUARTO:** Se recomienda implementar programas de capacitación en referencia al trato humanizado hacia los pacientes para mejorar la calidad de atención desde el aspecto de salud mental.

## REFERENCIAS

- Álvarez, R. (2017). Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización primaria, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar «Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños». Managua, Nicaragua, Febrero-marzo 2017 (Maestría en Administración de la Salud) [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Angulo Pariona, F. M. (2018). Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe, junio 2018 (maestría en Gestión de los Servicios de la Salud) [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29796/angulo\\_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29796/angulo_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Araujo, L. (2018). percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio externo en planificación familiar del Centro de Salud Masisea - 2018 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación (6ta ed.). Episteme.
- Becerra, B., Pecho, L., & Gómez, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. PANACEA, 9(3), 165-170. <https://doi.org/https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
- Benavides Muñoz, F. A. (2019). Nivel de satisfacción en los beneficiarios del SIS (Seguro Integral de Salud) modalidad gratuita, en relación a la atención de salud, en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz de la provincia de Chiclayo 2018 [Universidad Señor de Sipán]. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5577/Benavides Muñoz Fabricio Antonio.pdf?sequence=1](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5577/Benavides_Muñoz_Fabricio_Antonio.pdf?sequence=1)
- Briones, G. (2000). Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales. ARFO Editores e Impresores.
- Briones Ordoñez, O. V. (2018). Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del hospital natalia Huerta de Niemes, del cantón Rocafuerte (Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud) [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

- <http://201.159.223.180/bitstream/3317/10880/1/T-UCSG-POS-MGSS-135.pdf>
- Camarena Huachhuaco, P. I. (2019). La satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019 (Titulación en Lic en Farmacia y Bioquímica) [Universidad María Auxiliadora]. <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/193/34-2019%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos, F., Gálvez, N., & Velásquez, J. (2019). Satisfacción laboral y calidad de atención en el centro de diálisis Nefro Cix SAC 2018. *Revista Científica Curae*, 2(2), 2-10. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1273/1159>
- Canzio, C. (2019). Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos en Lima Este, 2018 (Tesis de Titulación). Universidad San Ignacio de Loyola.
- Carrillo Perea, P. A., & Dediego Vargas, D. C. (2020). Factores que inciden en el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consulta externa en Colombia, año 2020 (Especialización en Auditoría de la Salud) [Universidad Santiago de Cali]. [https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/5114/FACTORES QUE INCIDEN.pdf?sequence=3](https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/5114/FACTORES%20QUE%20INCIDEN.pdf?sequence=3)
- Castelo, W., Castelo, Á., & Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3), 335-342. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n3/enf070316.pdf>
- Chang, M., Alemán, M., Cañizares, M., & Ibarra, M. (1999). Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Revista Cubana Médica General Integral*, 15(5), 541-547. <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v15n5/mgi09599.pdf>
- Chuquispuma, M. (2020). Satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del Centro de Salud Laura Caller, 2019 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Comex Perú. (2020). ¿CÓMO EMPIEZA EL SECTOR SALUD EN 2020?: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO. <https://www.comexperu.org.pe/public/articulo/como-empieza-el-sector-salud-en-2020-infraestructura-y-equipamiento>
- Córdova, E. (2018). Calidad de atención del equipo terapéutico y la satisfacción del paciente crónico del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018 (Tesis de

- Maestría). Universidad César Vallejo.
- Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). Generalidades sobre metodología de la investigación. Universidad Autónoma del Carmen.
- De la Cruz Lara, J. (2018). Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el distrito de El Tambo, provincia de Huancayo, región Junín, año 2018 (Titulación en Cirujano) [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5880/SATISFACCION\\_CALIDAD\\_DE\\_LA\\_CRUZ\\_LARA\\_JHOSELIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5880/SATISFACCION_CALIDAD_DE_LA_CRUZ_LARA_JHOSELIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44(3), 166-206.
- Donabedian, A. (1984). La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. La Prensa Médica Mexicana.
- Escurra, L. M. (1985). Cuantificación de la Validez de Contenido por Criterio de Jueces. Pontificia Universidad Católica del Perú, 103-111. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6123333.pdf>
- Farias, P., Tapia, M., & Tifner, S. (2019). Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 22(3), 2490-2515.
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaco, M., & Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista Científica Digital INSPILIP*, 2(2), 1-25. <https://doi.org/0.31790/inspilip.v2i2.47.g52>
- Fuentes, E. (2019). Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017 (Tesis de Maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- García-García, J., Reding-Bernal, A., & López-Alvarenga, J. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Investigación en Educación Médica*, 2(8), 217-224. <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n8/v2n8a7.pdf>
- García, L. (2020). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Daniel Hernández, 2019 (Tesis de Maestría).

Universidad Peruana de los Andes.

- Gastelumendi, R. (2018). ¿Por qué es tan caótico el sistema de salud peruano? Conexión Esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/01/26/por-que-es-tan-caotico-el-sistema-de-salud-peruano/>
- George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. Allyn & Bacon.
- González, J., Restrepo, G., Hernández, A., Ternera, D., Galvis, C., & Pinzón, J. (2016). Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá. *Revista Salud Pública (Bogotá)*, 16(6), 871-884.
- Guevara, J. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, J., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana Médica Experimental de Salud Pública*, 36(4), 620-628. <https://doi.org/doi:10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación (5ta ed.). Mc Graw Hill.
- Hidalgo Cucho, D. M. (2018). Satisfacción de usuario externo y calidad de atención en consultorio de enfermería Centro de Salud Subtanjalla. Junio 2018 (Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud) [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29461/hidalgo\\_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29461/hidalgo_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Horovitz, J. (1991). La Calidad del Servicio: La Conquista del Cliente. Mc Graw Hill.
- Huamantuco Sanizo, M. (2019). Relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención de servicio de nutrición, durante el tiempo de hospitalización de la Red Asistencial Tacna Hospital III Daniel Alcides Carrión - Arequipa - 2018 (Titulación en Lic en Nutrición [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]). <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8882/Nuhusam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huiza, G. (2006). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre - diciembre 2003 (Tesis

- de Maestría) [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1891/Huiza\\_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1891/Huiza_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hurtado, J. (2000). Metodología de la Investigación Holística (3era ed.). Fundación Sypal.
- Kotler, P. (1989). Mercadotecnia. Prentice-Hall Hispanoamérica.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing (14ava edic). Pearson Educación.  
<http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Ligña, J. (2020). Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la clínica prestadora externa del IESS odontomédica (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Llanos, L., Arenas, D., Valcarcel, B., & Huapaya, O. (2020). Historia de la Atención Primaria de Salud en Perú: entendiendo su camino y perspectivas actuales. Revista Médica Herediana, 31, 266-273. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.20453/rmh.v31i4.3861>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Creative Commons.
- López Tirado, B. (2014). Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa CRED del Hospital San Rosas (Tesis de Titulación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Maggi Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro (Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud) [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].  
<http://201.159.223.180/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Martínez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. Revista mexicana de Investigación Biomédica, 36(3), 181-191. <https://doi.org/dx.doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Mendoza, N., & Placencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación



- con calidad global. *Acta Médica Peruana*, 31(1), 19-26.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v37n1/1728-5917-amp-37-01-19.pdf>
- Ore, E., Tamariz, V., & Vásquez, N. (2018). Atención de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del centro médico naval Santiago Távara, Callao 2017 (Tesis de Segunda Especialidad). Universidad Nacional del Callao.
- Pacheco, Y. (2018). Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológico en el Centro de Salud «Aclas Huancan» distrito de Huancan, provincia de Huancato, Región Junín 2018 (Tesis de Titulación). ULADECH.
- Palacios, T. (2018). Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del Centro de Salud Venus de Valdivia (Tesis de Maestría). Guayaquil.
- Palomino, J., Peña, D., Zeballos, G., & Orizano, L. (2015). Metodología de la Investigación. Editorial San Marcos.
- Parasuraman, A., Zeithml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A mutple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40.
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de zona rural peruana. *RECIEN*, 9(1), 2-14.
- Paripancca, E. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017 (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Quijano, Ó., & Munares, Ó. (2016). Protección de derechos en salud en el Perú: experiencias desde el rol fiscalizador de la Superintendencia Nacional de Salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 33(3), 529-534. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2303>
- Ramos, K., Podesta, L., & Ruiz, R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico*, 20(3), 2-7. <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española. <https://www.rae.es/drae2001/calidad>
- Rodríguez, C., López, M., Aguayo, G., & Canales, J. (2007). Calidad de atención y

- satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara. *Revista Cubana Salud Pública*, 33(3), 1-6. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v33n3/spu12307.pdf>
- Secién, J., & Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina - UNMSM*, 66(2), 127-141. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. Editorial Limusa.
- Terris, M. (2014). Tres sistemas mundiales de atención médica. *Cuadernos Médicos Sociales* N°14, 1-7. <http://capacitasalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2015/02/n14a041.pdf>
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de calidad del servicio: Caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. San Marcos.
- Van der Stuyft, P., & De Vos, P. (2008). La relación entre los niveles de atención constituye un determinante clave de la salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400014)
- Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, Á., Gutierrez, I., Romero, M., Loría, J., & Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista Salud Pública*, 20(2), 254-257. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
- Vía Puente, L. M. (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, Callao, 2017 (Maestría en Calidad de las Prestaciones Asistenciales) [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17144/Vía\\_PLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17144/Vía_PLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vignolo, J., Vacarezza, M., Álvarez, C., & Sosa, A. (2011). Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. *Archivo Medicina Interna*, 33(1), 11-

14. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ami/v33n1/v33n1a03.pdf>
- Zamora, S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico*, 16(1), 38-47. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v16n1/a06v16n1.pdf>
- Zavaleta, E., & García, L. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018 (Tesis de Maestría) [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27193/zavaleta\\_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27193/zavaleta_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa* (2da ed.). Mc Graw Hill.

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con la calidad del servicio de salud en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b>  <b>1:</b> ¿De qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con la fiabilidad en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021?  <b>2:</b> ¿De qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con la capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021?  <b>3:</b> ¿De qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con la seguridad en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021?  <b>4:</b> ¿De qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con la empatía en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021?  <b>5:</b> ¿De qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con los elementos tangibles en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar de qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con la calidad del servicio de salud en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b>  <b>1:</b> Determinar de qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con la fiabilidad en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021  <b>2:</b> Determinar de qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con la capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021  <b>3:</b> Determinar de qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con la seguridad en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021  <b>4:</b> Determinar de qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con la empatía en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021  <b>5:</b> Determinar de qué manera el nivel de satisfacción se relaciona con los elementos tangibles en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El nivel de satisfacción se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de salud en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b>  <b>1:</b> El nivel de satisfacción se relaciona de manera significativa con la fiabilidad en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.  <b>2:</b> El nivel de satisfacción se relaciona de manera significativa con la capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.  <b>3:</b> El nivel de satisfacción se relaciona de manera significativa con la seguridad en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.  <b>4:</b> El nivel de satisfacción se relaciona de manera significativa con la empatía en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.  <b>5:</b> El nivel de satisfacción se relaciona de manera significativa con los elementos tangibles en el Centro de Salud San Antonio Pedregal, Lima, 2021.</p>	<p><b>Variable X:</b></p> <p><b>Nivel de satisfacción</b></p>	Técnico-científica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento del personal</li> <li>Eficaz sistema de registros</li> <li>Resolución de dudas</li> <li>Resultados rápidos y entendibles</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo – Correlacional - transversal</p> <p><b>Población:</b> 500 atendidos entre los meses de junio y setiembre correspondiente al año 2021.</p> <p><b>Muestra:</b> 418 atendidos.</p> <p><b>Técnicas:</b> La encuesta y el análisis documental</p> <p><b>Instrumentos:</b> Se utilizó el cuestionario de López (2014) y SERVQUAL.</p>
				Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correcta presentación del personal</li> <li>Respeto a la atención por orden</li> <li>Indicaciones comprensibles</li> </ul>	
				Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Señalizaciones</li> <li>Iluminación</li> <li>Equipos modernos</li> <li>Herramientas y materiales adecuados</li> </ul>	
			<p><b>Variable Y:</b></p> <p><b>Calidad del servicio de salud</b></p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orienta y explica de manera clara</li> <li>Respeto en el orden de atención</li> <li>Historias clínicas disponibles</li> <li>Citas disponibles y facilidad</li> </ul>	

				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención en caja y consultorio</li> <li>• Atención para toma de muestras</li> <li>• Atención para exámenes radiográficos</li> <li>• Atención en farmacia</li> </ul>	
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto a la privacidad</li> <li>• Examen médico minucioso</li> <li>• Tiempo necesario de atención</li> <li>• Confianza inspirada por el personal</li> </ul>	
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>• Interés para solucionar problemas</li> <li>• Explicación entendible</li> <li>• Explicación eficaz de los procedimientos</li> </ul>	
				Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalización de las áreas</li> <li>• Personal preparado para orientar</li> <li>• Equipos y herramientas</li> <li>• Áreas limpias y cómodas</li> </ul>	

## Anexo 2: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel de rango
<b>Variable X:</b> Nivel de satisfacción	Se refiere a la sensación individual de placer o decepción como consecuencia de comparar la percepción del desempeño de un producto o servicio en relación con sus expectativas del mismo (Fariño et al., 2018)	Será medido mediante el cuestionario elaborado por López (2014) que consta de tres dimensiones	Técnico-científica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento del personal</li> <li>Eficaz sistema de registros</li> <li>Resolución de dudas</li> <li>Resultados rápidos y entendibles</li> </ul>	1, 2, 3 y 4	Ordinal	<b>Nivel de Satisfacción:</b> - Bajo = 0 – 19 - Regular = 20 – 39 - Alto = 40 - 61
			Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correcta presentación del personal</li> <li>Respeto a la atención por orden</li> <li>Indicaciones comprensibles</li> </ul>	5, 6, 7 y 8		
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Señalizaciones</li> <li>Iluminación</li> <li>Equipos modernos</li> <li>Herramientas y materiales adecuados</li> </ul>	9, 10, 11 y 12		
<b>Variable Y:</b> Calidad de atención	Se refiere a la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas del atendido y sus percepciones, a la organización de personas, recursos y efectividad de resultados (Fariño et al., 2018)	Será medido a través del cuestionario SERVQUAL que consta de cinco dimensiones	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orienta y explica de manera clara</li> <li>Respeto en el orden de atención</li> <li>Historias clínicas disponibles</li> <li>Citas disponibles y facilidad</li> </ul>	1, 2, 3 y 4	Ordinal	<b>Calidad de atención:</b> - Bajo = 0 – 34 - Regular = 35 – 69 - Alto = 70 - 101
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención en caja y consultorio</li> <li>Atención para toma de muestras</li> <li>Atención para exámenes radiográficos</li> <li>Atención en farmacia</li> </ul>	5, 6, 7 y 8		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto a la privacidad</li> <li>Examen médico minucioso</li> <li>Tiempo necesario de atención</li> <li>Confianza inspirada por el personal</li> </ul>	9, 10, 11 y 12		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>Interés para solucionar problemas</li> <li>Explicación entendible</li> <li>Explicación eficaz de los procedimientos</li> </ul>	13, 14, 15 y 16		
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Señalización de las áreas</li> <li>Personal preparado para orientar</li> <li>Equipos y herramientas</li> <li>Áreas limpias y cómodas</li> </ul>	17, 18, 19 y 20		

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Los presentes cuestionarios son anónimos y confiables, su utilidad radica exclusivamente en la recolección de datos para desarrollar la tesis titulada “Nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención”, por ello, se pide su colaboración marcando con una (X) las situaciones que se asemejan a su realidad, tomando en cuenta las siguientes escalas:

**Nunca (1); Casi Nunca (2), A veces (3); Casi Siempre (4) y Siempre (5)**

N o	Preguntas – Nivel de satisfacción	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
<b>Técnico-científica</b>						
1	El personal en todo procedimiento demuestra su conocimiento en el área respectiva					
2	Las instalaciones del Centro de Salud ostenta buenos sistemas de registros					
3	El personal responde todas las consultas realizadas sobre su área específica					
4	Los resultados de los análisis se entregan de manera rápida y entendible					
<b>Humana</b>						
5	El personal antes y durante la atención está correctamente uniformado					
6	El personal respeta la atención preferencial					
7	El personal respeta sus creencias					
8	El personal usa indicaciones fáciles de comprender					
<b>Entorno</b>						
9	Las zonas del centro médico están correctamente señaladas					
10	La iluminación del centro médico es la adecuada					
11	El centro médico ostenta equipos modernos					
12	El centro médico tiene las herramientas y materiales necesarias para una adecuada atención					



No	Preguntas – Calidad de atención	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
<b>Fiabilidad</b>						
1	El personal de informe del centro médico orienta y explica de manera clara y concisa ante algún informe solicitado					
2	La atención en el centro médico se realiza respetando el orden de llegada y el horario que se establece					
3	Su historia clínica se encontró disponible en el centro médico					
4	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron fácilmente					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
5	La atención en caja, consultorio y módulo fue rápida					
6	La atención para la toma de muestras para análisis fueron rápidas					
7	La atención para los exámenes radiográficos fueron rápidas					
8	La atención en el área de farmacia fue rápida					
<b>Seguridad</b>						
9	Durante su atención en el centro médico se respetó en todo momento su privacidad					
10	El médico encargado de su consulta le realizó un examen completo físico y minucioso					
11	El médico encargado de su consulta brindó el tiempo necesario para contestar la totalidad de sus dudas					
12	El médico y personal que le atendió le inspiró confianza					
<b>Empatía</b>						
13	En el centro médico todo el personal le atendió con amabilidad, respeto y paciencia					
14	El personal del centro médico mostró en todo momento interés para solucionar su problema de salud					
15	La explicación del médico sobre su problema o problema del atendido fue entendible					
16	El médico realizó la explicación del procedimiento a seguir como los tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos de manera fácil					
<b>Elementos tangibles</b>						
17	La señalización de las áreas del centro médico son adecuados y fáciles de entender					
18	Cada área cuenta con personal que orienta e informa a los pacientes y acompañantes					
19	Las áreas del centro médico cuentan con los equipos y herramientas necesarios para la atención					
20	Las zonas del centro médico se encontraron limpias y cómodas para la atención					

#### Anexo 4: Cálculo del tamaño de muestra

$$n = \frac{NZ^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1)e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N = Tamaño de población.

n = Tamaño de muestra.

p = Proporción de trabajadores.

q = p – 1 Probabilidad de trabajadoras.

e = Margen de error muestral  $\alpha = 0,05$ .

Z = Nivel de significancia del 95% (1,96).

Entonces, reemplazando los datos se obtiene:

$$n = \frac{100(1,96)^2 \cdot (0,50) \cdot (0,50)}{(500 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2 \cdot (0,50) \cdot (0,50)}$$

$$n = \frac{96.04}{0.2475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079}$$

$$n = 79.544$$

***n = 80 personas atendidas***

## **Anexo 5: Consentimiento informado para participantes**

### **Consentimiento informado para participantes**

De acuerdo a la información brindada y la disipación de las dudas correspondientes al mismo por el investigador del presente estudio; en correcto uso de mis facultades declaro aceptar participar de manera voluntaria en el proyecto de investigación denominado "Nivel de satisfacción y calidad de atención en el Centro de Salud San Atanacio Pedregal, Lima, 2021"

Para tales fines, otorgo la información personal:

Documento Nacional de Identidad: .....

Correo electrónico o institucional: .....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Solicitud de permiso de presentación para realizar proceso de investigación

Sra: Doctora

Leticia Cortez Cueto

Encargada del centro de Salud de San Atanasio Pedregal-Surquillo

Presente:

Yo, María Sarith Echevarría Yzquierdo de Gaspar, identificada con el código de estudiante de post grado 7002508444 de la universidad Cesar Vallejo, ante usted respetuosamente me presento y expongo.

Que actualmente estoy cursando la ejecución de la tesis para poder obtener el grado de Maestra en gestión en los servicios de salud, solicito la autorización para poder aplicar el instrumento de recolección de datos de la investigación que tiene por título "NIVEL DE SATISFACION DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD SAN ATANASIO PEDREGAL , LIMA ,2021".

Solicito una constancia de permiso para poder realizar mi proyecto de investigación que se realizara en el centro de Salud de San Atanasio Pedregal , Av. los Sauces Mz A1 lote 1 surquillo .

Agradecería a usted su gentil atención.

surquillo 8 de noviembre del 2021

FCHU | INSTITUTO VIGILANCIA Y PROMOCIÓN DE SALUD | DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y SERVICIOS DE SALUD | SERVICIO DE ATENCIÓN DE SALUD LIMA OESTE  
MICRORED IV-CENTRO DE SALUD SAN ATANASIO DEL PEDREGAL  
D<sup>ra</sup>. Leticia Cortez Cueto  
Médico Responsable de la Atención de Salud  
C.M.P. 37610

*[Handwritten signature]*  
40482943

CENTRO DE SALUD SAN ATANASIO DEL PEDREGAL  
JEFATURA  
RECIBIDO  
Día: 08/11/21 Hora: 10:00  
Firma: *[Handwritten signature]*

## Anexo 6: Juicio de expertos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN (VARIABLE X)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Técnico-Científica</b>								
1	El personal en todo procedimiento demuestra su conocimiento en el área respectiva	X		X		X		
2	Las instalaciones del Centro de Salud ostenta buenos sistemas de registros	X		X			X	Dispone de en vez de ostenta Usar modernos en vez de buenos
3	El personal responde todas las consultas realizadas sobre su área específica	X		X		X		
4	Los resultados de los análisis se entregan de manera rápida y entendible	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Humana</b>								
5	El personal antes y durante la atención está correctamente uniformado	X		X		X		
6	El personal respeta la atención preferencial	X		X		X		
7	El personal respeta sus creencias	X		X		X		
8	El personal usa indicaciones fáciles de comprender	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Entorno</b>								
9	Las zonas del centro médico están correctamente señaladas	X		X		X		
10	La iluminación del centro médico es la adecuada	X		X		X		
11	El centro médico ostenta equipos modernos	X		X		X		
12	El centro médico tiene las herramientas y materiales necesarias para una adecuada atención	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Están considerado todas las dimensiones de la metodología LOPEZ (2014), aplicable si se toman en cuenta las sugerencias de forma para mayor claridad

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mariños Coronado Ricardo Edilberto  
DNI:

Especialidad del validador: Medico, Mg Docente universitario

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

10.de Octubre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
(VARIABLE Y)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>a1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Fiabilidad</b>							
1	El personal de informe del centro médico orienta y explica de manera clara y concisa ante algún informe solicitado	X		X		X		
2	La atención en el centro médico se realiza respetando el orden de llegada y el horario que se establece	X		X		X		
3	Su historia clínica se encontró disponible en el centro médico	X		X		X		No siempre será el caso en pacientes nuevos
4	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron fácilmente	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>							
5	La atención en caja, consultorio y módulo fue rápida	X		X		X		Considerar solo caja y módulo
6	La atención para la toma de muestras para análisis fueron rápidas	X		X		X		
7	La atención para los exámenes radiográficos fueron rápidas	X		X		X		
8	La atención en el área de farmacia fue rápida	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Seguridad</b>							
9	Durante su atención en el centro médico se respetó en todo momento su privacidad	X		X		X		
10	El médico encargado de su consulta le realizó un examen completo físico y minucioso	X		X		X		
11	El médico encargado de su consulta brindó el tiempo necesario para contestar la totalidad de sus dudas	X		X		X		
12	El médico y personal que le atendió le inspiró confianza	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Empatía</b>							
13	En el centro médico todo el personal le atendió con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
14	El personal del centro médico mostró en todo momento interés para solucionar su problema de salud	X		X		X		
15	La explicación del médico sobre su problema o problema del atendido fue entendible	X		X		X		
16	El médico realizó la explicación del procedimiento a seguir como los tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos de manera fácil	X		X		X		
	<b>DIMENSION 5: Elementos tangibles</b>							
17	La señalización de las áreas del centro médico son adecuados y fáciles de entender	X		X		X		
18	Cada área cuenta con personal que orienta e informa a los pacientes y acompañantes	X		X		X		

19	Las áreas del centro médico cuentan con los equipos y herramientas necesarios para la atención	X		X		X	
20	Las zonas del centro médico se encontraron limpias y cómodas para la atención	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Están considerado todas las dimensiones de la metodología SERVQUAL, aplicable si se toman en cuenta las sugerencias al momento del análisis

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mariños Coronado Ricardo Edilberto

Especialidad del validador: Medico, Mg Docente universitario

10....de Octubre del 2021



<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
 (VARIABLE X)**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Técnico-Científica</b>								
1	El personal en todo procedimiento demuestra su conocimiento en el área respectiva	X		X		X		
2	Las instalaciones del Centro de Salud ostenta buenos sistemas de registros	X		X			X	Dispone de en vez de ostenta Usar modernos en vez de buenos
3	El personal responde todas las consultas realizadas sobre su área específica	X		X		X		
4	Los resultados de los análisis se entregan de manera rápida y entendible	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Humana</b>								
5	El personal antes y durante la atención está correctamente uniformado	X		X		X		
6	El personal respeta la atención preferencial	X		X		X		
7	El personal respeta sus creencias	X		X		X		
8	El personal usa indicaciones fáciles de comprender	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Entorno</b>								
9	Las zonas del centro médico están correctamente señaladas	X		X		X		
10	La iluminación del centro médico es la adecuada	X		X		X		
11	El centro médico ostenta equipos modernos	X		X			X	Dispone de en vez de ostenta
12	El centro médico tiene las herramientas y materiales necesarias para una adecuada atención	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Están considerado todas las dimensiones de la metodología LOPEZ (2014), aplicable si se toman en cuenta las sugerencias de forma para mayor claridad

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: .....CHRISTIAN VALENZUELA TELLO  
 DNI:.....10625777.....

Especialidad del validador:.....ESTADISTICO.....

.....10....de.....Octubre.....del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

-----  
 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
(VARIABLE Y)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>a1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Fiabilidad</b>								
1	El personal de informe del centro médico orienta y explica de manera clara y concisa ante algún informe solicitado	X		X		X		
2	La atención en el centro médico se realiza respetando el orden de llegada y el horario que se establece	X		X		X		
3	Su historia clínica se encontró disponible en el centro médico	X		X		X		No siempre será el caso en pacientes nuevos
4	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron fácilmente	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>								
5	La atención en caja, consultorio y módulo fue rápida	X		X		X		Considerar solo caja y modulo
6	La atención para la toma de muestras para análisis fueron rápidas	X		X		X		
7	La atención para los exámenes radiográficos fueron rápidas	X		X		X		
8	La atención en el área de farmacia fue rápida	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Seguridad</b>								
9	Durante su atención en el centro médico se respetó en todo momento su privacidad	X		X		X		
10	El médico encargado de su consulta le realizó un examen completo físico y minucioso	X		X		X		
11	El médico encargado de su consulta brindó el tiempo necesario para contestar la totalidad de sus dudas	X		X		X		
12	El médico y personal que le atendió le inspiró confianza	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Empatía</b>								
13	En el centro médico todo el personal le atendió con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
14	El personal del centro médico mostró en todo momento interés para solucionar su problema de salud	X		X		X		
15	La explicación del médico sobre su problema o problema del atendido fue entendible	X		X		X		
16	El médico realizó la explicación del procedimiento a seguir como los tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos de manera fácil	X		X		X		
<b>DIMENSION 5: Elementos tangibles</b>								
17	La señalización de las áreas del centro médico son adecuados y fáciles de entender	X		X		X		
18	Cada área cuenta con personal que orienta e informa a los pacientes y acompañantes	X		X		X		

19	Las áreas del centro médico cuentan con los equipos y herramientas necesarios para la atención	X		X		X	
20	Las zonas del centro médico se encontraron limpias y cómodas para la atención	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Están considerado todas las dimensiones de la metodología SERVQUAL, aplicable si se toman en cuenta las sugerencias al momento del análisis

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:** .....CHRISTIAN VALENZUELA TELLO  
**DNI:**.....10625777.....

**Especialidad del validador:**.....ESTADISTICO.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....10....de.....Octubre.....del 2021



Christian Valenzuela Tello  
 DNI N° 10625777

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
(VARIABLE X)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Técnico-Científica</b>								
1	El personal en todo procedimiento demuestra su conocimiento en el área respectiva	X		X		X		
2	Las instalaciones del Centro de Salud ostenta buenos sistemas de registros	X		X			X	Dispone de en vez de ostenta Usar modernos en vez de buenos
3	El personal responde todas las consultas realizadas sobre su área específica	X		X		X		
4	Los resultados de los análisis se entregan de manera rápida y entendible	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Humana</b>								
5	El personal antes y durante la atención está correctamente uniformado	X		X		X		
6	El personal respeta la atención preferencial	X		X		X		
7	El personal respeta sus creencias	X		X		X		
8	El personal usa Indicaciones fáciles de comprender	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Entorno</b>								
9	Las zonas del centro médico están correctamente señaladas	X		X		X		
10	La iluminación del centro médico es la adecuada	X		X		X		
11	El centro médico ostenta equipos modernos	X		X			X	Dispone de en vez de ostenta
12	El centro médico tiene las herramientas y materiales necesarias para una adecuada atención	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Están considerado todas las dimensiones de la metodología LOPEZ (2014), aplicable si se toman en cuenta las sugerencias de forma para mayor claridad

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg: Leticia Rosario Huanca  
DNI:..... 15612373.....

Especialidad del validador:.....MAGISTER EN SALUD PÚBLICA

.....10.....de.....Octubre.....del 2021

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

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

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
(VARIABLE Y)**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>a1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Fiabilidad</b>								
1	El personal de informe del centro médico orienta y explica de manera clara y concisa ante algún informe solicitado	X		X		X		
2	La atención en el centro médico se realiza respetando el orden de llegada y el horario que se establece	X		X		X		
3	Su historia clínica se encontró disponible en el centro médico	X		X		X		No siempre será el caso en pacientes nuevos
4	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron fácilmente	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>								
5	La atención en caja, consultorio y módulo fue rápida	X		X		X		Considerar solo caja y modulo
6	La atención para la toma de muestras para análisis fueron rápidas	X		X		X		
7	La atención para los exámenes radiográficos fueron rápidas	X		X		X		
8	La atención en el área de farmacia fue rápida	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Seguridad</b>								
9	Durante su atención en el centro médico se respetó en todo momento su privacidad	X		X		X		
10	El médico encargado de su consulta le realizó un examen completo físico y minucioso	X		X		X		
11	El médico encargado de su consulta brindó el tiempo necesario para contestar la totalidad de sus dudas	X		X		X		
12	El médico y personal que le atendió le inspiró confianza	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Empatía</b>								
13	En el centro médico todo el personal le atendió con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
14	El personal del centro médico mostró en todo momento interés para solucionar su problema de salud	X		X		X		
15	La explicación del médico sobre su problema o problema del atendido fue entendible	X		X		X		
16	El médico realizó la explicación del procedimiento a seguir como los tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos de manera fácil	X		X		X		
<b>DIMENSION 5: Elementos tangibles</b>								
17	La señalización de las áreas del centro médico son adecuados y fáciles de entender	X		X		X		
18	Cada área cuenta con personal que orienta e informa a los pacientes y acompañantes	X		X		X		

19	Las áreas del centro médico cuentan con los equipos y herramientas necesarios para la atención	X		X		X	
20	Las zonas del centro médico se encontraron limpias y cómodas para la atención	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Están considerado todas las dimensiones de la metodología SERVQUAL, aplicable si se toman en cuenta las sugerencias al momento del análisis

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

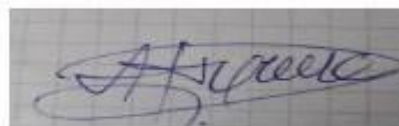
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg: Leticia Rosario Huanca  
 DNI:..... 15612373.....

Especialidad del validador:.....Magister en Salud pública  
 .....

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

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

.....10.....de.....Octubre.....del 2021



Christian Valenzuela Tello  
 DNI N° 15612373

## Anexo 7: Validez por "V" de Aiken

### Nivel de satisfacción

PERTINENCIA							
ITEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	S	N	c	V de Aiken
1	1	1	1	3	3	2	1.000
2	1	1	1	3	3	2	1.000
3	1	1	0	2	3	2	0.667
4	1	1	1	3	3	2	1.000
5	1	1	1	3	3	2	1.000
6	1	0	1	2	3	2	0.667
7	1	1	1	3	3	2	1.000
8	0	1	1	2	3	2	0.667
9	1	0	1	2	3	2	0.667
10	1	1	1	3	3	2	1.000
11	1	0	1	2	3	2	0.667
12	1	1	1	3	3	2	1.000
<b>V de Aiken - PERTINENCIA</b>							<b>0.861</b>

RELEVANCIA							
ITEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	S	N	c	V de Aiken
1	1	0	1	2	3	2	0.667
2	1	1	1	3	3	2	1.000
3	1	1	0	2	3	2	0.667
4	0	1	1	2	3	2	0.667
5	1	1	1	3	3	2	1.000
6	1	1	1	3	3	2	1.000
7	1	1	1	3	3	2	1.000
8	1	1	1	3	3	2	1.000
9	1	0	1	2	3	2	0.667
10	1	1	1	3	3	2	1.000
11	1	0	1	2	3	2	0.667
12	0	1	1	2	3	2	0.667
<b>V de Aiken - RELEVANCIA</b>							<b>0.833</b>

CLARIDAD							
ITEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	S	N	c	V de Aiken
1	1	0	1	2	3	2	0.667
2	1	1	1	3	3	2	1.000

3	1	0	0	1	3	2	0.333
4	1	1	1	3	3	2	1.000
5	1	1	0	2	3	2	0.667
6	1	1	1	3	3	2	1.000
7	1	1	1	3	3	2	1.000
8	1	1	1	3	3	2	1.000
9	1	1	1	3	3	2	1.000
10	1	1	1	3	3	2	1.000
11	1	0	0	1	3	2	0.333
12	0	1	1	2	3	2	0.667
<b>V de Aiken - CLARIDAD</b>							<b>0.806</b>

<b>V de Aiken - VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>0.833</b>
--	--------------

### Calidad de atención

PERTINENCIA							
ITEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	S	N	c	V de Aiken
1	1	1	1	3	3	2	1.000
2	1	1	1	3	3	2	1.000
3	1	1	0	2	3	2	0.667
4	1	1	1	3	3	2	1.000
5	1	1	1	3	3	2	1.000
6	1	0	1	2	3	2	0.667
7	1	1	1	3	3	2	1.000
8	0	1	1	2	3	2	0.667
9	1	0	1	2	3	2	0.667

10	1	1	1	3	3	2	1.000
11	1	0	1	2	3	2	0.667
12	1	1	1	3	3	2	1.000
13	1	1	1	3	3	2	1.000
14	1	1	1	3	3	2	1.000
15	1	1	1	3	3	2	1.000
16	1	0	1	2	3	2	0.667
17	1	1	1	3	3	2	1.000
18	1	1	1	3	3	2	1.000
19	0	1	1	2	3	2	0.667
20	1	0	1	2	3	2	0.667
<b>V de Aiken - PERTINENCIA</b>							<b>0.867</b>

RELEVANCIA							
ITEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	S	N	c	V de Aiken
1	1	1	1	3	3	2	1.000
2	1	1	1	3	3	2	1.000
3	0	1	0	1	3	2	0.333
4	1	1	1	3	3	2	1.000
5	1	1	1	3	3	2	1.000
6	1	0	1	2	3	2	0.667
7	1	1	1	3	3	2	1.000
8	0	1	1	2	3	2	0.667
9	1	0	1	2	3	2	0.667
10	1	1	1	3	3	2	1.000
11	1	1	1	3	3	2	1.000
12	1	1	1	3	3	2	1.000
13	1	1	1	3	3	2	1.000
14	0	1	1	2	3	2	0.667
15	1	1	1	3	3	2	1.000
16	1	0	1	2	3	2	0.667
17	1	1	1	3	3	2	1.000
18	1	1	1	3	3	2	1.000
19	0	1	1	2	3	2	0.667
20	1	0	1	2	3	2	0.667
<b>V de Aiken - PERTINENCIA</b>							<b>0.850</b>

CLARIDAD							
ITEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	S	N	c	V de Aiken
1	1	1	1	3	3	2	1.000
2	1	1	1	3	3	2	1.000
3	1	1	0	2	3	2	0.667
4	1	1	1	3	3	2	1.000
5	1	1	1	3	3	2	1.000



6	1	1	1	3	3	2	1.000
7	1	1	1	3	3	2	1.000
8	0	1	1	2	3	2	0.667
9	1	1	1	3	3	2	1.000
10	1	1	1	3	3	2	1.000
11	1	1	1	3	3	2	1.000
12	1	1	1	3	3	2	1.000
13	1	1	1	3	3	2	1.000
14	0	1	1	2	3	2	0.667
15	1	1	1	3	3	2	1.000
16	1	0	1	2	3	2	0.667
17	1	1	1	3	3	2	1.000
18	1	1	1	3	3	2	1.000
19	0	1	1	2	3	2	0.667
20	1	0	1	2	3	2	0.667
<b>V de Aiken - PERTINENCIA</b>							<b>0.900</b>

<b>V de Aiken - VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>0.872</b>
--	--------------



Anexo 8: Base de datos

VARIABLE X	NIVEL DE SATISFACCIÓN														
	DIMENSIÓN X1: TÉCNICO-CIENTÍFICA					DIMENSIÓN X2: HUMANA					DIMENSIÓN X3: ENTORNO				
	PX1	PX2	PX3	PX4	DX1	PX5	PX6	PX7	PX8	DX2	PX9	PX10	PX11	PX12	DX3
PARTICIPANTE 1	3	4	4	3	14	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19
PARTICIPANTE 2	4	3	3	2	12	3	4	2	3	12	4	5	3	2	14
PARTICIPANTE 3	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	4	2	4	2	12
PARTICIPANTE 4	4	3	5	3	15	5	3	5	4	17	5	4	4	4	17
PARTICIPANTE 5	4	5	4	5	18	3	2	5	4	14	3	4	3	4	14
PARTICIPANTE 6	4	5	4	3	16	4	5	2	3	14	2	3	5	4	14
PARTICIPANTE 7	4	2	3	2	11	3	4	3	5	15	3	5	4	5	17
PARTICIPANTE 8	3	5	4	3	15	2	4	3	5	14	2	4	3	4	13
PARTICIPANTE 9	4	5	2	2	13	2	3	2	1	8	3	3	2	1	9
PARTICIPANTE 10	5	4	2	2	13	4	4	2	1	11	4	4	2	1	11
PARTICIPANTE 11	3	5	2	2	12	2	2	2	3	9	3	3	2	1	9
PARTICIPANTE 12	5	4	2	3	14	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10
PARTICIPANTE 13	5	4	2	3	14	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10
PARTICIPANTE 14	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	2	3	3	3	11
PARTICIPANTE 15	5	5	2	3	15	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8
PARTICIPANTE 16	4	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10
PARTICIPANTE 17	4	5	2	1	12	3	3	2	2	10	3	2	2	1	8
PARTICIPANTE 18	5	4	3	2	14	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10
PARTICIPANTE 19	2	3	3	2	10	3	3	2	1	9	2	3	2	1	8
PARTICIPANTE 20	5	5	3	2	15	2	3	2	2	9	3	3	2	1	9
PARTICIPANTE 21	4	3	3	2	12	4	3	2	1	10	3	3	2	1	9

PARTICIPANTE 22	3	4	3	2	12	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10
PARTICIPANTE 23	3	3	3	2	11	4	3	2	1	10	3	3	2	1	9
PARTICIPANTE 24	4	5	3	2	14	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9
PARTICIPANTE 25	4	5	3	2	14	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10
PARTICIPANTE 26	3	4	3	2	12	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10
PARTICIPANTE 27	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	4	4	2	2	12
PARTICIPANTE 28	3	5	3	2	13	3	3	2	1	9	3	3	2	1	9
PARTICIPANTE 29	5	4	3	2	14	3	3	2	1	9	3	3	2	2	10
PARTICIPANTE 30	5	4	3	2	14	3	3	2	1	9	3	3	2	1	9
PARTICIPANTE 31	2	3	3	2	10	4	4	3	1	12	3	4	2	1	10
PARTICIPANTE 32	5	5	3	2	15	3	3	3	2	11	2	4	2	1	9
PARTICIPANTE 33	4	3	3	2	12	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10
PARTICIPANTE 34	4	5	3	2	14	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10
PARTICIPANTE 35	5	4	3	2	14	4	4	2	1	11	3	4	2	3	12
PARTICIPANTE 36	2	3	3	2	10	3	4	2	2	11	4	3	2	1	10
PARTICIPANTE 37	5	5	3	2	15	3	3	2	2	10	3	3	2	1	9
PARTICIPANTE 38	4	3	3	2	12	3	3	2	2	10	4	3	2	1	10
PARTICIPANTE 39	3	4	3	2	12	4	4	2	3	13	4	4	2	1	11
PARTICIPANTE 40	3	3	3	2	11	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10
PARTICIPANTE 41	4	5	3	2	14	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10
PARTICIPANTE 42	4	5	3	2	14	4	3	2	1	10	3	3	2	1	9
PARTICIPANTE 43	5	5	3	2	15	3	3	2	1	9	4	3	2	1	10
PARTICIPANTE 44	4	3	3	2	12	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10
PARTICIPANTE 45	3	4	3	2	12	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10
PARTICIPANTE 46	3	3	3	2	11	3	2	2	2	9	3	3	2	1	9
PARTICIPANTE 47	4	5	3	3	15	3	3	2	3	11	3	3	4	2	12
PARTICIPANTE 48	4	5	3	1	13	4	4	1	1	10	4	4	1	1	10
PARTICIPANTE 49	3	4	3	1	11	3	4	1	4	12	3	4	2	1	10

PARTICIPANTE 50	3	2	3	1	9	3	3	1	1	8	3	3	1	1	8
PARTICIPANTE 51	3	5	3	1	12	3	3	1	1	8	3	3	2	1	9
PARTICIPANTE 52	5	4	3	1	13	4	3	2	1	10	3	3	2	1	9
PARTICIPANTE 53	5	4	3	1	13	3	4	4	2	13	3	3	2	2	10
PARTICIPANTE 54	2	3	3	1	9	3	4	2	2	11	3	2	2	1	8
PARTICIPANTE 55	5	5	3	1	14	4	4	2	1	11	3	4	2	2	11
PARTICIPANTE 56	4	3	3	1	11	3	3	1	1	8	3	3	2	1	9
PARTICIPANTE 57	4	5	3	1	13	4	3	2	1	10	3	4	2	1	10
PARTICIPANTE 58	4	2	3	1	10	4	3	2	1	10	4	4	1	1	10
PARTICIPANTE 59	3	5	3	1	12	4	4	1	4	13	4	4	1	1	10
PARTICIPANTE 60	4	5	3	1	13	3	4	2	1	10	4	4	2	1	11
PARTICIPANTE 61	5	4	3	1	13	4	4	2	1	11	4	3	2	4	13
PARTICIPANTE 62	3	5	3	1	12	3	3	2	1	9	3	3	1	2	9
PARTICIPANTE 63	5	4	4	2	15	3	3	2	1	9	3	3	1	1	8
PARTICIPANTE 64	5	4	4	2	15	4	4	2	3	13	3	3	2	2	10
PARTICIPANTE 65	2	3	4	2	11	3	4	2	1	10	3	4	2	1	10
PARTICIPANTE 66	5	5	4	2	16	2	4	2	1	9	4	4	2	2	12
PARTICIPANTE 67	4	3	4	2	13	4	4	3	1	12	4	4	3	1	12
PARTICIPANTE 68	4	5	4	2	15	4	3	2	2	11	4	3	2	1	10
PARTICIPANTE 69	4	5	4	2	15	4	4	2	2	12	4	4	2	2	12
PARTICIPANTE 70	4	5	4	2	15	4	4	2	1	11	4	4	2	2	12
PARTICIPANTE 71	3	4	4	2	13	4	4	2	1	11	4	3	2	1	10
PARTICIPANTE 72	3	2	4	2	11	4	4	2	1	11	4	3	2	1	10
PARTICIPANTE 73	3	5	4	2	14	3	4	2	1	10	3	4	2	1	10
PARTICIPANTE 74	5	4	4	2	15	3	3	2	2	10	3	4	2	1	10
PARTICIPANTE 75	5	4	4	2	15	4	4	2	1	11	4	3	2	1	10
PARTICIPANTE 76	2	3	4	2	11	4	4	1	1	10	4	4	2	1	11
PARTICIPANTE 77	5	5	4	3	17	4	4	2	1	11	3	4	2	1	10

PARTICIPANTE 78	4	3	4	4	15	3	4	1	1	9	3	4	2	1	10
PARTICIPANTE 79	4	5	4	1	14	4	4	1	4	13	4	4	1	1	10
PARTICIPANTE 80	4	2	4	1	11	4	3	2	1	10	3	3	2	1	9

VARIABLE Y	CALIDAD DE ATENCIÓN																								
	DIM Y1: FIABILIDAD					D Y2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					DIMY3: SEGURIDAD					DIMENSIÓN Y4: EMPATÍA					ELEMENTOS TANGIBLES				
	PY1	PY2	PY3	PY4	DY1	PY5	PY6	PY7	PY8	DY2	PY9	PY10	PY11	PY12	DY3	PY13	PY14	PY15	PY16	DY4	PY17	PY18	PY19	PY20	DY5
PARTICIPANTE 1	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	3	4	4	3	14	2	1	1	3	7	3	2	3	2	10
PARTICIPANTE 2	3	4	2	3	12	4	5	3	2	14	4	3	3	2	12	2	1	1	4	8	4	3	2	4	13
PARTICIPANTE 3	4	5	5	5	19	4	2	4	2	12	5	5	4	5	19	2	1	2	3	8	2	2	3	2	9
PARTICIPANTE 4	5	3	5	4	17	5	4	4	4	17	4	3	5	3	15	3	3	2	2	10	3	2	3	2	10
PARTICIPANTE 5	3	2	5	4	14	3	4	3	4	14	4	5	4	5	18	2	2	3	2	9	5	2	3	2	12
PARTICIPANTE 6	4	5	2	3	14	2	3	5	4	14	4	5	4	3	16	3	2	3	2	10	5	2	3	3	13
PARTICIPANTE 7	3	4	3	5	15	3	5	4	5	17	4	2	3	2	11	2	2	3	2	9	5	3	4	4	16
PARTICIPANTE 8	2	4	3	5	14	2	4	3	4	13	3	5	4	3	15	3	2	3	3	11	3	3	2	1	9
PARTICIPANTE 9	2	3	2	1	8	3	3	2	1	9	4	5	2	2	13	2	3	4	4	13	4	2	2	2	10
PARTICIPANTE 10	4	4	2	1	11	4	4	2	1	11	5	4	2	2	13	3	3	2	1	9	2	4	2	4	12
PARTICIPANTE 11	2	2	2	3	9	3	3	2	1	9	3	5	2	2	12	4	2	2	2	10	3	3	2	3	11
PARTICIPANTE 12	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	5	4	2	3	14	2	4	2	4	12	4	4	2	2	12
PARTICIPANTE 13	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	5	4	2	3	14	3	3	2	3	11	1	2	3	2	8
PARTICIPANTE 14	2	2	3	3	10	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	4	4	2	2	12	2	1	1	2	6
PARTICIPANTE 15	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	5	5	2	3	15	1	2	3	2	8	3	3	2	2	10
PARTICIPANTE 16	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	4	3	2	3	12	2	1	1	2	6	2	2	4	2	10
PARTICIPANTE 17	3	3	2	2	10	3	2	2	1	8	4	5	2	1	12	3	3	2	2	10	4	1	2	3	10

PARTICIPANTE 18	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	5	4	3	2	14	2	2	4	2	10	2	4	4	2	12
PARTICIPANTE 19	3	3	2	1	9	2	3	2	1	8	2	3	3	2	10	4	1	2	3	10	2	3	3	3	11
PARTICIPANTE 20	2	3	2	2	9	3	3	2	1	9	5	5	3	2	15	2	4	4	2	12	3	2	1	3	9
PARTICIPANTE 21	4	3	2	1	10	3	3	2	1	9	4	3	3	2	12	2	3	3	3	11	4	4	2	2	12
PARTICIPANTE 22	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	4	3	2	12	3	2	1	3	9	3	3	4	1	11
PARTICIPANTE 23	4	3	2	1	10	3	3	2	1	9	3	3	3	2	11	4	4	2	2	12	4	3	1	2	10
PARTICIPANTE 24	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	4	5	3	2	14	3	3	4	1	11	3	3	2	1	9
PARTICIPANTE 25	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	4	5	3	2	14	4	3	1	2	10	3	3	1	2	9
PARTICIPANTE 26	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	3	4	3	2	12	3	3	2	1	9	4	3	2	4	13
PARTICIPANTE 27	2	3	2	2	9	4	4	2	2	12	3	2	3	2	10	3	3	1	2	9	1	1	3	4	9
PARTICIPANTE 28	3	3	2	1	9	3	3	2	1	9	3	5	3	2	13	4	3	2	4	13	1	1	2	4	8
PARTICIPANTE 29	3	3	2	1	9	3	3	2	2	10	5	4	3	2	14	4	3	3	2	12	1	1	3	2	7
PARTICIPANTE 30	3	3	2	1	9	3	3	2	1	9	5	4	3	2	14	3	3	2	3	11	1	1	3	4	9
PARTICIPANTE 31	4	4	3	1	12	3	4	2	1	10	2	3	3	2	10	3	3	3	4	13	3	2	4	4	13
PARTICIPANTE 32	3	3	3	2	11	2	4	2	1	9	5	5	3	2	15	3	3	2	1	9	3	2	3	3	11
PARTICIPANTE 33	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	4	3	3	2	12	4	3	1	2	10	2	2	3	2	9
PARTICIPANTE 34	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	4	5	3	2	14	4	2	3	3	12	3	2	3	2	10
PARTICIPANTE 35	4	4	2	1	11	3	4	2	3	12	5	4	3	2	14	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9
PARTICIPANTE 36	3	4	2	2	11	4	3	2	1	10	2	3	3	2	10	3	2	3	2	10	3	2	3	3	11
PARTICIPANTE 37	3	3	2	2	10	3	3	2	1	9	5	5	3	2	15	2	2	3	2	9	2	3	4	4	13
PARTICIPANTE 38	3	3	2	2	10	4	3	2	1	10	4	3	3	2	12	3	2	3	3	11	3	3	2	1	9
PARTICIPANTE 39	4	4	2	3	13	4	4	2	1	11	3	4	3	2	12	2	3	4	4	13	4	2	2	2	10
PARTICIPANTE 40	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	3	2	1	9	2	4	2	4	12
PARTICIPANTE 41	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	4	5	3	2	14	4	2	2	2	10	3	3	2	3	11
PARTICIPANTE 42	4	3	2	1	10	3	3	2	1	9	4	5	3	2	14	2	4	2	4	12	4	4	2	2	12
PARTICIPANTE 43	3	3	2	1	9	4	3	2	1	10	5	5	3	2	15	3	3	2	3	11	1	2	3	2	8
PARTICIPANTE 44	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	4	3	3	2	12	4	4	2	2	12	2	1	1	2	6
PARTICIPANTE 45	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	4	3	2	12	1	2	3	2	8	3	3	2	2	10
PARTICIPANTE 46	3	2	2	2	9	3	3	2	1	9	3	3	3	2	11	2	1	1	2	6	2	2	4	2	10
PARTICIPANTE 47	3	3	2	3	11	3	3	4	2	12	4	5	3	3	15	3	3	2	2	10	4	1	2	3	10

PARTICIPANTE 48	4	4	1	1	10	4	4	1	1	10	4	5	3	1	13	2	2	3	2	9	2	4	4	2	12
PARTICIPANTE 49	3	4	1	4	12	3	4	2	1	10	3	4	3	1	11	3	2	3	2	10	2	3	3	3	11
PARTICIPANTE 50	3	3	1	1	8	3	3	1	1	8	3	2	3	1	9	2	2	3	2	9	3	2	1	3	9
PARTICIPANTE 51	3	3	1	1	8	3	3	2	1	9	3	5	3	1	12	3	2	3	3	11	4	4	2	2	12
PARTICIPANTE 52	4	3	2	1	10	3	3	2	1	9	5	4	3	1	13	2	3	4	4	13	3	3	4	1	11
PARTICIPANTE 53	3	4	4	2	13	3	3	2	2	10	5	4	3	1	13	3	3	2	1	9	4	3	1	2	10
PARTICIPANTE 54	3	4	2	2	11	3	2	2	1	8	2	3	3	1	9	4	2	2	2	10	2	2	3	2	9
PARTICIPANTE 55	4	4	2	1	11	3	4	2	2	11	5	5	3	1	14	2	4	2	4	12	3	2	3	2	10
PARTICIPANTE 56	3	3	1	1	8	3	3	2	1	9	4	3	3	1	11	3	3	2	3	11	2	2	3	2	9
PARTICIPANTE 57	4	3	2	1	10	3	4	2	1	10	4	5	3	1	13	4	4	2	2	12	3	2	3	3	11
PARTICIPANTE 58	4	3	2	1	10	4	4	1	1	10	4	2	3	1	10	1	2	3	2	8	2	3	4	4	13
PARTICIPANTE 59	4	4	1	4	13	4	4	1	1	10	3	5	3	1	12	2	1	1	2	6	3	3	2	1	9
PARTICIPANTE 60	3	4	2	1	10	4	4	2	1	11	4	5	3	1	13	3	3	2	2	10	4	2	2	2	10
PARTICIPANTE 61	4	4	2	1	11	4	3	2	4	13	5	4	3	1	13	2	2	4	2	10	2	4	2	4	12
PARTICIPANTE 62	3	3	2	1	9	3	3	1	2	9	3	5	3	1	12	4	1	2	3	10	3	3	2	3	11
PARTICIPANTE 63	3	3	2	1	9	3	3	1	1	8	5	4	4	2	15	2	4	4	2	12	4	4	2	2	12
PARTICIPANTE 64	4	4	2	3	13	3	3	2	2	10	5	4	4	2	15	2	3	3	3	11	1	2	3	2	8
PARTICIPANTE 65	3	4	2	1	10	3	4	2	1	10	2	3	4	2	11	3	2	1	3	9	2	1	1	2	6
PARTICIPANTE 66	2	4	2	1	9	4	4	2	2	12	5	5	4	2	16	4	4	2	2	12	3	3	2	2	10
PARTICIPANTE 67	4	4	3	1	12	4	4	3	1	12	4	3	4	2	13	3	3	4	1	11	2	2	4	2	10
PARTICIPANTE 68	4	3	2	2	11	4	3	2	1	10	4	5	4	2	15	4	3	1	2	10	4	1	2	3	10
PARTICIPANTE 69	4	4	2	2	12	4	4	2	2	12	4	5	4	2	15	3	3	2	1	9	2	4	4	2	12
PARTICIPANTE 70	4	4	2	1	11	4	4	2	2	12	4	5	4	2	15	3	3	1	2	9	2	3	3	3	11
PARTICIPANTE 71	4	4	2	1	11	4	3	2	1	10	3	4	4	2	13	4	3	2	4	13	3	2	1	3	9
PARTICIPANTE 72	4	4	2	1	11	4	3	2	1	10	3	2	4	2	11	4	3	3	2	12	4	4	2	2	12
PARTICIPANTE 73	3	4	2	1	10	3	4	2	1	10	3	5	4	2	14	3	3	2	3	11	3	3	4	1	11
PARTICIPANTE 74	3	3	2	2	10	3	4	2	1	10	5	4	4	2	15	3	3	3	4	13	4	3	1	2	10
PARTICIPANTE 75	4	4	2	1	11	4	3	2	1	10	5	4	4	2	15	3	3	2	1	9	3	3	2	1	9
PARTICIPANTE 76	4	4	1	1	10	4	4	2	1	11	2	3	4	2	11	4	3	1	2	10	3	3	1	2	9
PARTICIPANTE 77	4	4	2	1	11	3	4	2	1	10	5	5	4	3	17	2	1	1	4	8	4	3	2	4	13



PARTICIPANTE 78	3	4	1	1	9	3	4	2	1	10	4	3	4	4	15	2	4	1	3	10	4	1	4	4	13
PARTICIPANTE 79	4	4	1	4	13	4	4	1	1	10	4	5	4	1	14	2	1	1	3	7	4	1	3	4	12
PARTICIPANTE 80	4	3	2	1	10	3	3	2	1	9	4	2	4	1	11	2	3	2	3	10	3	2	5	3	13

## ANEXO 9: Evidencia fotográfica

