

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL
CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA**

PRESENTADO POR:

Ruth Raquel Atencia Duran

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD**

ASESOR:

Dr. Gustavo Augusto Sipan Valerio

HUACHO - 2021

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN DE
MIRAFLORES – LIMA**

Ruth Raquel Atencia Duran

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR:

Dr. Gustavo Augusto Sipan Valerio

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
HUACHO
2021**

DEDICATORIA

La presente tesis de maestría está dedicada a mi madre que es mi motor y motivo para seguir avanzando profesionalmente también a mi hermana y abuela, por su gran cariño y apoyo incondicional durante mis primeros años hasta la actualidad, permitiéndome una educación profesional que me permitirá desarrollarme en el exigente mundo laboral de hoy.

Ruth Raquel Atencia Duran

AGRADECIMIENTO

Mi primer agradecimiento es para DIOS que siempre esta iluminándome en cada paso de mi vida, a mi madre, hermana y abuela que me brindan su apoyo incondicional, al médico jefe del Centro de Salud de San Juan de Miraflores y a su personal, quienes con gran gentileza abrieron las puertas y se dieron el tiempo de dar respuesta al cuestionario necesario para la presente investigación.

También quiero agradecer y reconocer la gran labor y apoyo brindado para culminar la presente tesis a mi asesor, el Dr. Gustavo Sipán, a quien debo las correcciones y orientación a cada paso hasta culminar este trabajo de investigación y dar un paso más en mi carrera profesional.

Ruth Raquel Atencia Duran

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones nacionales	9
2.2 Bases teóricas	12
2.3 Bases filosóficas	20
2.4 Definición de términos básicos	21
2.5 Hipótesis de investigación	22
2.5.1 Hipótesis general	22
2.5.2 Hipótesis específicas	22
2.6 Operacionalización de las variables	22
CAPÍTULO III	24
METODOLOGÍA	24
3.1 Diseño metodológico	24
3.2 Población y muestra	25
3.2.1 Población	25

3.2.2 Muestra	25
3.3 Técnicas de recolección de datos	26
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	28
CAPÍTULO IV	32
RESULTADOS	32
4.1 Análisis de resultados	32
4.2 Contrastación de hipótesis	52
CAPÍTULO V	57
DISCUSIÓN	57
5.1 Discusión de resultados	57
CAPÍTULO VI	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
6.1 Conclusiones	59
6.2 Recomendaciones	60
REFERENCIAS	61
ANEXO 01	66
ANEXO 02	67
ANEXO 03	68
ANEXO 04	71

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “elementos tangibles” de la variable “calidad de atención”	41
<i>Figura 2.</i> Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “fiabilidad” de la variable “calidad de atención”	42
<i>Figura 3.</i> Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “capacidad de respuesta” de la variable “calidad de atención”	43
<i>Figura 4.</i> Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “seguridad” de la variable “calidad de atención”	44
<i>Figura 5.</i> Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “empatía” de la variable “calidad de atención”	45
<i>Figura 6.</i> Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “humana” de la variable “satisfacción del usuario”	46
<i>Figura 7.</i> Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “técnico científica” de la variable “satisfacción del usuario”	47
<i>Figura 8.</i> Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “entorno” de la variable “satisfacción del usuario”	48
<i>Figura 9.</i> Distribución de frecuencias y porcentajes acumulados de las dimensiones respecto a la variable “calidad de atención”	49
<i>Figura 10.</i> Distribución de frecuencias y porcentajes acumulados de las dimensiones respecto a la variable “satisfacción del usuario”	50
<i>Figura 11.</i> Análisis de chi cuadrado respecto a la variable calidad de atención y la dimensión “humana” de la satisfacción del usuario externo	53
<i>Figura 12.</i> Análisis de chi cuadrado respecto a la variable calidad de atención y la dimensión “técnico-científica” de la satisfacción del usuario externo	54
<i>Figura 13.</i> Análisis de chi cuadrado respecto a la variable calidad de atención y la dimensión “entorno” de la satisfacción del usuario externo.....	55
<i>Figura 14.</i> Análisis con la prueba de chi cuadrado realizado con el software SPSS v. 25.0 respecto a la variable calidad de atención y la variable satisfacción del usuario	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Puntaje asignado por respuesta del Cuestionario</i>	28
Tabla 2 <i>Asociación de ítems del Cuestionario a dimensiones y variables de estudio</i>	29
Tabla 3 <i>Categorización de rango de puntajes acumulados obtenidos de la encuesta</i>	29
Tabla 4 <i>Categorización del valor acumulado por variable</i>	30
Tabla 5 <i>Puntaje acumulado por encuestado según dimensiones</i>	32
Tabla 6 <i>Categoría del puntaje acumulado por encuestado según dimensiones</i>	36
Tabla 7 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas respecto a la dimensión “elementos tangibles” de la variable “calidad de atención”</i>	41
Tabla 8 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “fiabilidad” de la variable “calidad de atención”</i>	42
Tabla 9 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “capacidad de respuesta” de la variable “calidad de atención”</i>	43
Tabla 10 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “seguridad” de la variable “calidad de atención”</i>	44
Tabla 11 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “empatía” de la variable “calidad de atención”</i>	45
Tabla 12 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “humana” de la variable “satisfacción del usuario”</i>	46
Tabla 13 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “técnico científica” de la variable “satisfacción del usuario”</i>	47
Tabla 14 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “entorno” de la variable “satisfacción del usuario”</i>	48
Tabla 15 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes acumuladas de las dimensiones respecto a la variable “calidad de atención”</i>	49
Tabla 16 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes acumuladas de las dimensiones respecto a la variable “satisfacción del usuario”</i>	50

RESUMEN

El presente trabajo de investigación analiza si existe correlación entre la variable definida calidad de la atención brindada en el Centro de Salud de San Juan de Miraflores de Lima – 2020 definida como variable independiente y una variable dependiente, definida como la satisfacción del usuario externo, quienes por definición son los pacientes atendidos. El estudio fue planteado como de nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal.

La investigación se desarrolló en la ciudad de Lima Metropolitana, capital del Perú, para el análisis se establecieron como dimensiones de la variable calidad de la atención: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; así como también se definieron las dimensiones de la variable satisfacción del usuario en: humana, técnico científica y entorno.

Como población del estudio se consideró un total de 420 pacientes atendidos en el Centro de Salud de San Juan de Miraflores del mes de octubre del año 2020, utilizándose para el estudio un tipo de muestra probabilística al 95% de confianza, resultando una muestra de 183 pacientes atendidos a los que se aplicó el instrumento de medición del estudio.

Como principal resultado se señala la demostración de la hipótesis sobre la existencia de una relación entre las variables de estudio, conclusión a la que se llegó a través de la prueba de estadística inferencial de chi-cuadrado, demostrándose la correlación entre cada una de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo y la calidad de la atención, además de la relación entre las variables de estudio.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, servicios de salud, centro de salud y calidad de servicios.

ABSTRACT

The research analyzes the existence of a correlation between service's quality and the external customer satisfaction at the health Center of San Juan de Miraflores of Lima city in 2020; that was made through a correlational study, non experimental and transversal designed.

The research took place in Lima, capitol of Perú, stablishing the dimensions of the quality in health service variable as: tangible elements, reliability, response capacity, assurance and empathy confronting the dimensions of customer or user satisfaction variable and its dimentionions defined as human, technical-scientific and environment.

The probabilistic sample of the research considered 183 patients seen in the health center in October of 2020, from a population of 420 patients using a probabilistic sampling at a confidence level of 95 percent, a questionnaire was applied as a measuring instrument.

As main result, the demonstration of general hypothesis about a correlation between variables, obtained with the chi-square test, finding correlation between each one of the dimensions for the satisfaction variable and the quality of the health service.

Keywords: service quality, customer service, customer satisfaction, health service, quality health care.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA” tiene como principal objetivo el determinar si existe relación entre calidad de atención con la satisfacción del usuario del Centro de Salud de San Juan de Miraflores de Lima en el año 2020.

Se planteó un estudio correlacional, de diseño no experimental en el que se consideró como población el total de 420 pacientes atendidos en el Centro de Salud de San Juan de Miraflores del mes de octubre del año 2020, eligiéndose el método de muestreo probabilístico para la muestra, hallándose un total de 183 usuarios, considerando un nivel de confianza del 95%.

En el capítulo I se desarrolló la descripción de la realidad problemática, en dicha sección se conceptualiza la problemática que analizará el presente trabajo, la cual es de gran interés de las autoridades en salud, pues muestra el diagnóstico y pronóstico de la problemática que se analiza en el trabajo de investigación.

En el capítulo II se describe el marco teórico, en el cual se enumeran las investigaciones tanto a nivel internacional y nacional encontradas al respecto de las variables de estudio. Además, se describen a detalle las bases teóricas en que se apoya la definición de variables y sus dimensiones.

En el capítulo III se desarrolló la metodología, en esta oportunidad basada en un enfoque cualitativo, pues se categorizan las respuestas obtenidas de los encuestados según la escala Likert. En este capítulo se describe cómo se llevó a cabo la recolección de datos y su procesamiento para alcanzar el objetivo de la investigación en relación a la prueba de hipótesis.

En el capítulo IV se presentan los resultados después de haber ordenado y procesado los datos a través de tablas y figuras, así también se describe el proceso de prueba de hipótesis en que se aplicó la prueba de estadística inferencia de chi cuadrado.

En el capítulo V se desarrolló la discusión, en la que se describen las diferencias y semejanzas halladas en los resultados de nuestra tesis en comparación con otras investigaciones de la sección antecedentes.

En el capítulo VI se consignan las conclusiones y recomendaciones a las que se arriban en base a los resultados descritos, dicha sección es el aporte final de la investigación pues busca el generar alternativas de mejora conforme a los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial, la calidad de atención en salud y la satisfacción de los usuarios son dos conceptos distintos que muchas veces se prestan a confusión. Ambos términos conllevan un valor intrínseco de notable relevancia y se encuentran íntimamente vinculados entre sí. Durante las últimas décadas el mundo ha evolucionado constantemente y a una gran velocidad, razón por la cual los retos y oportunidades relacionados a la calidad se han incrementado con el transcurso del tiempo. Todas las instituciones y organizaciones afrontan la necesidad de mejorar la calidad. Por ese mismo motivo, los sectores de salud se encuentran en un constante cambio y evolución, debido a múltiples factores, como, nuevas tecnologías, desarrollo de nuevos procesos y sobre todo una mayor exigencia y demanda por parte de los usuarios. Como consecuencia de todo esto, el sector salud, se encuentra cada vez más preocupado en desarrollar estrategias que permitan desarrollar la calidad en el servicio a los usuarios que son los pacientes, y que les permitan a éstos acceder a un servicio con estándares de calidad que sean óptimos, asegurando el objetivo final: la satisfacción del usuario.

En Perú, la reforma hacia el grado en la industria de la salud comenzó, cuando el Ministerio de Salud aceptó el "Sistema de Gestión de la Calidad de la Salud", dirigiendo sus esfuerzos para aumentar la calidad, contemplando los elementos: promesa, desarrollo de calidad y excelente asesoramiento, indicadores de insumos para su primer grado de

mantenimiento. Sin embargo, ahora se emplea en establecimientos de primer nivel de atención y recibe resultados para la mejora de la calidad del Servicio de Salud (MINSA, 2009).

El centro de salud San Juan de Miraflores, ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores en Lima metropolitana, como muchos establecimientos presenta problemas para brindar una atención y servicio adecuado, ello se debe a muchos factores que perjudican al establecimiento, como también al personal que labora en dicha institución, es por ello que muchas veces se observa la inasistencia de la población a las citas programadas así como un abandono del tratamiento en dicho centro de salud, al no asistir no llevan un tratamiento o control adecuado, esto trae como consecuencia a futuro diversas complicaciones en la salud de los pacientes.

Por todo ello, el presente trabajo de investigación pretende realizar una investigación sobre la relación que existe entre la calidad de la atención que brinda el centro de salud y la repercusión que ésta trae en la satisfacción de sus usuarios. Las conclusiones y recomendaciones que se deriven del presente trabajo podrán ser tomadas en cuenta por los Directivos del centro de salud, a fin de aplicar la teoría de gestión en los servicios de salud para formular planes y políticas orientadas a la mejora de los servicios que ofrece y de esta manera de lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de San Juan de Miraflores de Lima - 2020?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación tiene la calidad de atención con la dimensión humana del usuario externo en el Centro de Salud de San Juan de Miraflores de Lima -2020?

¿Qué relación tiene la calidad de atención con la dimensión técnico-científica del usuario externo en el Centro de Salud de San Juan de Miraflores de Lima -2020?

¿Qué relación tiene la calidad de atención con la dimensión del entorno del usuario externo en el Centro de Salud de San Juan de Miraflores de Lima -2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud de San Juan de Miraflores de Lima -2020.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar si existe relación entre la calidad de atención con la dimensión humana del usuario externo en el Centro de Salud de San Juan de Miraflores de Lima -2020.

Determinar si existe relación entre la calidad de atención con la dimensión técnico-científica del usuario externo en el Centro de Salud de San Juan de Miraflores de Lima -2020.

Determinar si existe relación entre la calidad de atención con la dimensión del entorno del usuario externo en el Centro de Salud de San Juan de Miraflores de Lima -2020.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica:

Esta investigación permitió conocer la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el centro salud de San Juan de Miraflores, en dicho centro de salud se ha observado y escuchado diversas incomodidades, con los resultados de esta investigación es factible mejorar y buscar estrategias para mejorar y ahondar más en estos problemas que impiden que el establecimiento de salud tenga una adecuada atención

con todas las nuevas gestiones de mejora cuyo objetivo fundamental es lograr la satisfacción de los usuarios.

Justificación práctica:

El trabajo de investigación constituye una contribución efectiva al mejoramiento de la calidad y la satisfacción del usuario el presente estudio cobrará una utilidad práctica. Porque Vivimos en una sociedad inmersa en constantes cambios y demanda de servicios de calidad; para mantenerse al ritmo de dichos cambios y preservar estándares adecuados de calidad, necesitamos realizar evaluaciones constantes. Específicamente, conocer el nivel de satisfacción del usuario, la calidad del servicio que este percibe y determinar la relación entre estas dos variables en el centro de salud San Juan de Miraflores significa un paso inicial que permitirá obtener información relevante y pertinente, que a su vez se constituirá en una herramienta estratégica para los gestores de salud, de esta manera permite realizar cambios necesarios, formular planes de mejoramiento continuo facilitando la toma de decisiones centrando la atención en los pacientes para darles la oportunidad de adoptar un rol más activo asegurándoles servicios con óptimos niveles de eficiencia y eficacia en forma oportuna y de acuerdo a sus necesidades. Todo ello con buscando el empoderamiento del paciente como parte del proceso de mejora, aspectos que fundamentan y justifican la realización del presente estudio.

Justificación social:

Esta investigación brinda un aporte fundamental en la cual el usuario sin importar su sexo, raza, condición física, económica, etc., es el objetivo principal de todos los establecimientos sanitarios y por tanto no solo brindar atenciones de acuerdo a los parámetros establecidos de calidad sino ir más allá y conocer las necesidades reales de nuestros pacientes, al realizar esta investigación se lograra mejorar la calidad de atención en un aspecto global, para obtener nuestra gran meta principal que es la satisfacción del usuario.

Justificación económica:

Esta investigación permite que el centro de salud de San Juan de Miraflores pueda aumentar su calidad de servicio con la participación de diversos sectores de salud, la enfermedad siempre trae consecuencias que no solo involucran a quien la padece sino

también a los familiares y las instituciones debido a los altos costos que generan, así como las complicaciones de la enfermedad por lo que brindando atenciones de calidad adecuadas y oportunas pueden ayudar a reducir los costos, menores complicaciones, por lo tanto el primer paso es realizar esta investigación.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación temporal

La aplicación del instrumento del trabajo de investigación se realizó en el mes de octubre del año 2020.

1.5.2. Delimitación espacial

El trabajo de investigación se realizó en el Centro de Salud de San Juan de Miraflores en el distrito de San Juan de Miraflores.

1.5.3. Delimitación social

El trabajo de investigación se ocupó de analizar la calidad de atención y satisfacción del usuario del Centro de Salud de San Juan de Miraflores.

1.5.4. Delimitación conceptual

Para el trabajo de investigación se desarrollaron dos conceptos principales como el de calidad de atención y el nivel de satisfacción orientado a la gestión de servicios de salud.

1.6 Viabilidad del estudio

Para la realización del trabajo de investigación se contó con los conocimientos teóricos obtenidos de una formación profesional en las Ciencias médicas y de los estudios de posgrado realizados en el área de gerencia de servicios de salud; también se utilizaron equipos y recursos informáticos para procesar la información obtenida a través del instrumento de recolección de datos.

Aunado a ello, mi participación como enfermera en el Centro de Salud de San Juan de Miraflores facilitó el acceso al personal a quien se aplicó el cuestionario, por todo ello la investigación fue viable de realizarse.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Investigaciones internacionales

Cauchi (2016), quien en su trabajo titulado “Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia”, el cual planteó como objetivo el determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención. Para ello planteó un estudio es de nivel cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, la muestra fue de 45 usuarios sometidos a un cuestionario adaptado de tipo escala Likert. Obtuvo como resultado el conteo de usuarios en 27% satisfechos, 50% satisfacción media, el 22% satisfacción baja, sus conclusiones indicaron que no brindan una buena atención, esto se deduce con el nivel de satisfacción media de los usuarios con 51% de la muestra.

Vázquez y otros (2018), quienes en su investigación titulada “Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica” tuvieron como objetivo el determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica. Para ello realizaron un estudio descriptivo, transversal en el que evaluaron la satisfacción percibida por los usuarios que recibieron atención médica en una Unidad de Primer Nivel de Atención. La población fue 395 pacientes atendidos en una Unidad Médica de Puebla, México. Se usó la encuesta SERVPREF que evalúa la calidad percibida por la atención médica en el usuario paciente. Como resultados obtuvieron que, de 395 pacientes, 260 (66%) femeninos, 135 (34%) masculinos, edad promedio 42.80, mínima 19 máxima 91, + 16.64. La satisfacción de la

consulta con el médico familiar fue del 65%, con la atención por enfermería del 74%, con el personal no sanitario 59%, con elementos tangibles 82%, con la accesibilidad y organización 65%, con el tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia 49%. La satisfacción global percibida con la atención en la Unidad Médica es mayor del 60%. Existen diferencias entre la satisfacción percibida y los años de estudio académico cursados. Como conclusión principal arribaron a que satisfacción global percibida con la atención recibida en la Unidad es mayor a 60%.

Álvarez (2017), quien en su investigación titulada “Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención brindada en el Hospital Militar Escuela dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero-Marzo 2017” presentada para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, planteó como objetivo el evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar de estudio. Para ello realizó un estudio descriptivo, de corte transversal, señalando una población de 36 usuarios hospitalizados, utilizó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL para la percepción y expectativas recolectando los datos de una fuente primaria. Como resultados señala que el 33% de los encuestados correspondieron a las edades de 51-60 años, el 67% fueron del sexo femenino, Universitarios 52,8% y 64% del área Urbana. La expectativa de los usuarios se encontró entre un índice de 4,39-4,23 para todas las dimensiones siendo 5 el nivel más alto para toda la satisfacción; para percepción de 4,44 – 4,34, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a la satisfacción: El índice de calidad de servicio fue de 0,08. Como conclusión final señala que los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención. Las brechas cercanas a cero indicaron que la atención brindada fue muy satisfactoria, así mismo el índice de la calidad de servicio de Hospitalización Privada fue considerado como excelente por los usuarios hospitalizados.

Botón (2018), quien en su investigación titulada “Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención permanente CAP de Cuñen, Quiché, Guatemala, Año 2017” presentada para la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, planteó como objetivo determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente -CAP- de Cunén, departamento de El Quiché. La autora planteó un estudio cuantitativo, descriptivo,

y de corte transversal, los sujetos de estudio fueron 103 usuarios que asisten a consulta en el Centro de Atención Permanente, del municipio del Cunén, El Quiché; el instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario, que se administró al usuario mediante una entrevista. En su sección de resultados, la autora señala que los usuarios se encuentran satisfechos durante su estadía: Manifestaron que le llamaron por su nombre, respetaron su privacidad, le proporcionaron trato amable, le orientaron en cuanto a sus medicamentos, cuidados y próxima cita, le brindaron confianza al consultar sus problemas de salud y durante la consulta, le resolvieron dudas. Aunque también un número están insatisfechos en cuanto a que nos les brindan charlas educativas, el tiempo de espera a veces no es el adecuado, tuvieron problemas en la anotación de próxima cita, no les brindaron privacidad durante su atención.

Pabón y Palacio (2020) quienes en su investigación titulada “Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital local de Sitio Nuevo Magdalena, periodo 2017-2019” presentada para la Universidad de la Costa de Barranquilla en Colombia, plantearon como objetivo el determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019. Para la realización del estudio las autoras señalaron como la población y muestra a la vez a un total de 3185 pacientes que acudieron a la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo durante los periodos comprendidos entre 2017-2019. Como principales resultados señalan que el sexo de mayor predominio fue el femenino con el 59,7% mientras que del masculino eran el 40,3%; el mayor número de encuestados en los tres años estudiados, calificaron los servicios en el nivel de bueno, sobresaliendo la calificación del servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguida de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica con el 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74%, lo cual es un buen indicador de la calidad de la atención brindada en el hospital. Como conclusión final señalaron que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es, en términos generales buena, se determinó además que el servicio con el índice más alto de satisfacción se encuentra en el laboratorio clínico con un 83,1%.

2.1.1 Investigaciones nacionales

Alor (2020), quien en su trabajo de investigación titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de salud de Raquia del distrito de Antonio Raymondi en Ancash – 2019” presentado para optar por el grado de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud, cuyo objetivo general fue determinar si existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario del Puesto de salud de Raquia del distrito de Antonio Raymondi en Ancash – 2019, realizó un estudio de nivel correlacional en el cual utilizó para la recolección de datos la técnica de la encuesta, señalando una población de 156 pacientes y una muestra probabilística de 112 pacientes considerando un nivel de confianza del 95% para la misma. Como resultados señala que la dimensión de la variable calidad de atención con mayor aceptación por parte de los encuestados fue la de “elementos tangibles” con un 33,93% de encuestados quienes la categorizaron como “muy bueno”, seguida de la dimensión “seguridad” recibiendo un 31,25% de encuestados quienes la categorizaron como “muy buena”. Como conclusión principal señala que sí se encontró correlación entre las variables estudiadas.

García y Gálvez (2016), quienes en su investigación “Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA – ESSALUD, Chongoyape – Perú” estudiaron la percepción del usuario comprendiendo su dolor, bienestar físico y mental y por su satisfacción con el resultado alcanzado para lo cual plantearon como objetivo el comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos y la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud MINSA y ESSALUD en el distrito de Chongoyape de Lambayeque en Perú durante el periodo del año 2016. Para su trabajo plantearon un diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. Utilizaron como instrumentos de recolección de datos una encuesta de modelo SERVQUAL modificada, con una confiabilidad de 95%. Población y muestra: las poblaciones fueron de EsSalud fue de 7499 y la de MINSA 11,788 pacientes, siendo la muestra de cada uno de ellos de 114 personas que incluyó usuarios externos y acompañantes, haciendo un total de 228. Entre sus resultados se encontró que de EsSalud se obtuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3%, en comparación con el sector MINSA que

tiene una satisfacción global de 44,6% siendo la dimensión de empatía la que más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9%.

Infantes (2017), quien en su trabajo de investigación titulado “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016” Evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos, en el año 2016. Materiales y métodos: se planteó un estudio transversal. Se evaluaron a 305 pacientes en la consulta externa del Centro de Medicina Complementaria (CAMEC) durante el año 2016, mediante el uso del SERVQUAL modificado. Además, se evaluaron posibles factores asociados como la edad, sexo, grado de instrucción, tipo de paciente (nuevo o continuador) o la condición del encuestado (paciente o acompañante). Resultados. La satisfacción global fue de 72,9%. La satisfacción por dimensiones fue de un 68,6% de Fiabilidad; 72,3% de Capacidad de Respuesta; 77,1% de Seguridad; 73,7% de Empatía, y 73,6% para Aspectos Tangibles. El sexo y la edad estuvieron relacionados con todas las dimensiones evaluadas ($p < 0,05$) y con la satisfacción global en el caso de las personas mayores de 58 años. Como principal conclusión señala el hallazgo que la satisfacción global percibida fue alta, siendo las dimensiones de Seguridad y Empatía las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción, encontrándose relación con el sexo y la edad.

Zavaleta y García (2018), quienes en su trabajo de investigación titulado “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” plantearon como objetivo general el conocer la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación del Minsa y Essalud Chota. El estudio de nivel correlacional y de corte transversal, planteó una muestra de 59 usuarios externos atendidos en el servicio de medicina física y rehabilitación del “hospital José Hernán soto cadenillas (Minsa) ” y 40 del “ Centro Médico ” de (Essalud) Chota en el período Marzo, Abril y Mayo del 2018 para lo cual se utilizó una encuesta. Como principal resultado señalaron que la mayoría el 78,0 % de los pacientes atendidos en el servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA Chota, tienen una calidad de atención REGULAR. Y la satisfacción fue de un 67,8 %, de los usuarios

externos motivo por el cual tiene una satisfacción MEDIA También en el servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de Essalud Chota, con un 82,5 tienen una calidad de atención REGULAR y la satisfacción fue de un 72,5 % de los usuarios externos, motivo por el cual tiene una satisfacción MEDIA. Como conclusión final señala que la prueba de Chi cuadrado, resultó con un p-valor = 0,376 por parte de Minsa y un p-valor = 0,071 por parte de Essalud lo cual se rechaza la H0 por lo tanto concluimos que Si existe diferencia entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSa y EsSalud de la ciudad de Chota.

Canzio (2019), quien en su trabajo de investigación titulado “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en Emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018” plantea como objetivo general el demostrar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos de los servicios de emergencia de la DIRIS LE. La investigación fue planteada de enfoque cuantitativa, diseño no experimental y corte transversal. La población fue definida como los usuarios del servicio de emergencia de los Hospitales de la DIRIS LE, centrándose en tres hospitales que concentran el 72.46% de las atenciones del servicio de Emergencia, siendo un total de 178,868 atenciones para 51,696 pacientes, sin embargo, se utilizó un muestreo no probabilístico y por conveniencia obteniéndose 382 encuestas de los usuarios externos que constituyen la muestra. El estudio concluye señalando que la calidad de servicio tiene relación muy significativa con la satisfacción de los usuarios externos de los hospitales de la DIRIS LE. Los resultados de los instrumentos de medición usados, y su posterior evaluación mediante el estadístico rho de Spearman, comprobaron la alta correlación entre estas variables. Se probó la hipótesis planteada, y esta relación es muy significativa. Con lo cual se puede concluir que existe una alta relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción, lo cual significa que la calidad de servicio pueda influir positivamente en la satisfacción de los usuarios de los hospitales de la DIRIS LE.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. La calidad

La calidad, y en especial la calidad de un servicio ha sido materia de estudio desde diversos puntos de vista, algunos autores señalan que la determinación de la calidad se encuentra en mano de los usuarios, puesto que éstos la definen en virtud a si cumplen sus expectativas con el producto (o servicio) final recibido (Miyahira, 2001). Otra de las definiciones de calidad más concretas es la recopilada por Álvarez (2017) quien refiere que la calidad es “la relación entre estructura, proceso y resultado y como los resultados se adecuan a cada usuario y a su satisfacción” (p. 7), es decir, es considerada como la relación entre estructura, proceso y resultado y como los resultados se adecuan a cada usuario y a su satisfacción.

Se recalca entonces que el término calidad engloba diversos puntos de vista en su definición, por ejemplo, Estrada (2007) señala que las organizaciones “la calidad va de la mano en crear productos y servicios competitivos, con estándares que estén al nivel de la expectativa del usuario o consumidor” (p. 31).

Pese a la diversidad de definiciones, la gran mayoría de autores concluye que un buen nivel de calidad percibida se obtiene en las ocasiones en que “la calidad experimentada satisface las expectativas del cliente, esto es la calidad esperada si las expectativas son poco realistas, la calidad percibida será baja, aun cuando la calidad experimentada objetivamente sea buena” (Álvarez, 2017, p. 8). Con ello, es posible concluir esta sección indicando que la calidad no solamente es percibida desde la experiencia del usuario que recibe el servicio en cuestión, sino también depende de la relación explícita que se genera entre las expectativas que tuvo el usuario antes de recibir el servicio y si las mismas fueron satisfechas con el producto o la experiencia total del servicio recibido.

2.2.2 Calidad en el servicio de la salud

De similar manera de lo que ocurre con el concepto general, el concepto de calidad en salud también tiene diversas aproximaciones y definiciones de autores que escriben al respecto, por ejemplo, para ESAN (2016), desde la perspectiva de un paciente que requiere el servicio de salud, la calidad de la atención recibida estará en función a elementos como la rápida atención, infraestructura del hospital, trato del personal, reputación del centro de salud y otros, en cambio, si se tomara la perspectiva del prestador del servicio, los pilares de la calidad que buscaría estarían centrados en mejorar los aspectos científicos, técnicos y tecnológicos con los que se ofrece el servicio.

De igual manera Alor (2020), señala en su trabajo de investigación que el determinar un estándar de salud de la atención es de suma importancia, basándose en que el se encuentra en juego el mayor bien que posee la sociedad, la vida humana, por lo que la calidad del servicio que ofrecen los centros de salud debe ser supervisada por algún organismo interno y externo estatal; así también, existe la apreciación que la calidad en el servicio en salud se demuestra cuando los pacientes de la institución de salud se sienten felices con el tratamiento y apoyo recibido por el personal (Ruiz, 2017).

Y en un tercer punto de vista se encuentra la apreciación de calidad del propio personal que brinda el servicio, el cual busca tener a disposición los mejores equipos, infraestructura y medios para brindar el mejor tratamiento a los pacientes, o como refiere el portal especializado IsoTools (2015):

La valoración que realizan los profesionales del ámbito sanitario es distinta, pues suele basarse en fundamentos de tipo científico o tecnológico. Para estas personas, la calidad significa disponer de los mejores medios, tanto de infraestructuras como de materiales, para poder atender a los pacientes con la máxima calidad posible (párr. 5).

Dimensiones de la calidad de atención en salud

Para la presente investigación se utilizarán las dimensiones definidas y usadas por Alor (2020) para su estudio de investigación, en el cual abarcó las mismas variables que en la presente tesis, y en cuyo caso señala que, pese a las diversas definiciones de calidad en el servicio de salud, existe un mayor consenso entre los investigadores en utilizar las en un estudio. En la actualidad existen versiones distintas que funcionan para comprender el estándar de mantenimiento y sus elementos. Dichas dimensiones son derivadas del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), las cuales son descritas a detalle por Barrios y Mejías (2009) en su trabajo titulado “Dimensiones de la Calidad de Servicio en un Centro Médico Asistencial Universitario” en el que dan cuenta de diversos estudios internacionales en que se utilizaron dichas dimensiones, las cuales son detalladas a continuación:

Elementos tangibles

Se encuentra referido a los componentes considerados como el exterior, “lo que percibe el usuario de las instalaciones hospitalarias, las cuales intervienen en la eficiente atención de los mismos” (Urriago, 2012). Detallándose que tales elementos se refieren concretamente a:

1. El ambiente físico donde fue atendido es adecuado
2. Se cuenta con alta tecnología en los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos
3. Existen indicaciones (señalización) para orientarse y saber dónde ir
4. El personal tiene buena apariencia (limpieza y uniformidad)
5. Hay facilidad para llegar a las instalaciones
6. La sala de espera se encuentra en buen estado (apariencia y comodidad) (Barrios y Mejías, 2009, p. 25).

En el caso concreto de nuestro país, los mismos pueden estar referidos a:

Estado físico de las instalaciones: los equipos deben mantenerse en buen estado de conservación, para que le paciente sienta seguridad y comodidad en el ambiente donde será atendido.

Limpieza de instalaciones y elementos físicos: equipos deben mantenerse en buen estado de conservación para facilitar los procesos de limpieza, tanto como en usuario y el personal de salud corren riesgo de contaminarse con alguna materia orgánica, el MINSA otorga protocolos para su limpieza y desinfección de los ambientes hospitalarios, como el desecho de evacuaciones corporales, que cada profesional debe saber.

Presentación personal del profesional: uniforme de cada personal de salud desde sus inicios caracteriza y encierra un significado y caracteriza a cada una de las profesiones. Actualmente se tienen normas y reglamentos para el uso correcto del uniforme, se observa con frecuencia modificaciones y el uso incorrecto de este.

En nuestro país la utilización del uniforme adecuado, está dado por normas y exigencias de cada profesión e institución en que labora, siendo algunas veces distinto el uniforme en algunas profesiones como en las entidades del MINSA, ESSALUD, PNP y otros. Así es como estos elementos favorecen una adecuada imagen social y respeto a la sociedad (Alor, 2020, pp. 10-11).

Fiabilidad

Esta dimensión se encuentra relacionada a “la actitud confiable y precisa que brinda el profesional de salud, demostrando una atención adecuada y cuidadosa. Considerando las siguientes características” (Urriago, 2012), en otras palabras se refiere a la “habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” (Barrios y Mejías, 2009, p. 25).

Dicha dimensión engloba e implica que:

7. Se presta bien el servicio la primera vez 8.Los resultados de los diagnósticos son confiables 9.Estoy conforme con el servicio de sellado de récipes 10.El servicio se presta en el tiempo prometido 11.El servicio se concluye en el tiempo prometido (Barrios y Mejías, 2009, p. 25).

Capacidad de respuesta

Esta dimensión implica que los profesionales demuestran “prontitud y espíritu servicial en la atención, porque el paciente llega a estresarse del tiempo de espera prolongado, por lo que exigen una atención rápida y oportuna” (Urriago, 2012). Está

relacionada con la disposición de los colaboradores para ayudar y proporcionar el servicio y se concreta en elementos tales como:

12. El médico atiende rápidamente al paciente 13.El personal ofrece un servicio rápido al paciente 14.Las consultas médicas son puntuales 15.El personal nunca está demasiado ocupado para responder las preguntas del usuario (Barrios y Mejías, 2009, p. 25).

Seguridad

Se refiere a la dimensión conformada por la seguridad que produce en el usuario, lo cual es muy importante pues consiste en demostrar “credibilidad, confianza y garantía, en la salud de los pacientes, para que se sientan seguros con lo que el doctor les diagnostique” (Urriago, 2012). Tal dimensión se muestra concretamente en que:

16. Los médicos proporcionan la información necesaria 17.El personal transmite confianza (seguridad) al paciente 18.El personal cuenta con preparación (capacitación) para realizar su trabajo 19.El personal ha sido amable (cortés) en su trato con la gente (Barrios y Mejías, 2009, p. 25).

Empatía

Esta última dimensión se encuentra referida a “conocer o comprender lo que el usuarios necesita, tomando importancia a sus sentimientos que la persona expresa, es por ello que la atención debe adecuarse a las necesidades de los pacientes, poniéndose en la posición de ellos” (Urriago, 2012). Y así como las demás dimensiones, ésta se concreta en un servicio de salud en que:

20. El personal está dispuesto a ayudarle cuando lo necesita 21.Se da un trato personalizado a los pacientes 22.El personal tiene capacidad para comprender las necesidades de los pacientes 23.Se ofrecen horarios de los servicios de acuerdo con las necesidades de los pacientes (Barrios y Mejías, 2009, p. 25).

2.2.2 Satisfacción del usuario

Los elementos que constituyen la satisfacción del usuario externo de un centro de salud más reconocidas son la percepción según Jiménez (2003) son un “trato humano y personalizado, la empatía, la capacidad de respuesta, la calidad de la información recibida y el confort de las instalaciones, así mismo las causas de insatisfacción son la falta de coordinación del personal de la institución de salud, las grandes listas de espera y los retrasos en la atención” (p. 61)

Al igual que en otro tipo de organizaciones, con fines de lucro y objetivos empresariales bien marcados, los centros de salud deben comprender la gran importancia de la satisfacción del paciente, lo cual significa primordialmente darse cuenta de lo que necesitan y lo que podrían querer tener (Díaz, 2002).

Según Ramírez (2015), existen cinco grados o niveles, en que se puede categorizar el nivel de satisfacción alcanzado en el usuario, todo ello correspondiendo al cumplimiento de las expectativas previas que tenía.

Satisfacción: las expectativas han sido igualadas, pero no superadas. La transacción se ha dado correctamente y el nivel de esfuerzo ha sido el esperado.

Irritación: la transacción no ha terminado felizmente, pero el comportamiento del proveedor no ha sido el esperado.

Insatisfacción; la transacción no ha tenido éxito o el nivel de esfuerzo exigido ha sido superior al esperado

Enfado: la transacción no ha tenido éxito, a pesar por el esfuerzo del usuario superior al esperado o por culpa de un error del proveedor que se pudo evitar.

Excitación: el usuario se lleva una sorpresa agradable por que las expectativas de éxito eran bajas, o el nivel esperado de esfuerzo son altas (Alor, 2020, p. 13).

Si bien es cierto, en el ámbito empresarial se utiliza con mayoría el término consumidor o cliente, en el sector salud está mayoritariamente difundido el uso del término paciente o cliente, ello en relación a que el usuario que recibe el servicio necesita tener

paciencia, al igual que el término pasividad, aunque su fuente etimológica sea distinta, nos informa que el individuo necesita actuar, siempre, como alguien pasivo, inactivo, y sin atención a cuestionar lo que no parece apropiado, o lo que no conoce de la consulta con el cuidador. Sin embargo, se le llame paciente, persona o usuario, se requiere que el personal de salud atienda las necesidades del mismo bajo la consigna que “el usuario externo es aquel que viene hacer atendido a un consultorio por alguna dolencia o consulta de primera instancia, de lo cual se decidirá su internamiento o su medicación para su domicilio” (Aguirre Paucar, 2018, p. 29).

Dimensiones de la satisfacción

Dado que el personal médico da más importancia al elemento técnico, y los consumidores hacen hincapié en la relación social durante más tiempo, es esencial entender que ambos son igualmente críticos en la prestación de servicios de salud, con el fin de lograr el mismo objetivo de satisfacción del consumidor y los mismos proveedores.

Para entender el orgullo del consumidor por la calidad de la atención que recibe, indicamos que es un conjunto de atributos y atributos de una ceremonia que proporcionan la capacidad de satisfacer requisitos, gustos y preferencias, como satisfacer las expectativas de los consumidores.

Donabedian (1993), señala que las dimensiones básicas para evaluar la satisfacción de la calidad están estrechamente relacionadas, técnicas y sociales; en los primeros puntos fuera de la interrelación entre las personas que prestan servicios de salud y los consumidores, independientemente de su contexto sociocultural y del momento en que se relacionan los conocimientos adquiridos, así como las técnicas dadas en la atención sanitaria. Sin embargo, para el presente trabajo de investigación se tomará en cuenta la definición de las dimensiones señaladas por el MINSA (2007), en las que establece que la mira de todo servidor del sector salud en Perú es lograr la satisfacción del usuario en los siguientes aspectos:

Dimensión humana

Donabedian afirma que, se considera bueno en la relación entre el paciente y el proveedor de la atención médica y que también tiene que variar de un lugar a otro. Con

respecto a la información, el paciente tiene derecho a obtener del profesional responsable de la coordinación de su tratamiento, información completa y actualizada del diagnóstico, su tratamiento o cualquier pronóstico; para ello dicha información deberá comunicarse al paciente buscando su comprensión (Alarcón, 2014) .

Dimensión técnico-científica

Donabedian refiere que, entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. Desde luego, es posible pasar tales diferencias por alto, basando nuestro juicio sólo si se ha diseñado y ejecutado de una manera tendiente a producir los mayores beneficios de salud que posibilitan la ciencia y la tecnología actuales. El MINSA (2007) se refiere a la dimensión técnico-científica con la búsqueda de las siguientes características en el servicio de salud prestado:

Efectividad, se refiere al logro de cambios positivos o efectos en el cambio de estado de la población.

Eficacia, refiriéndose a la meta para alcanzar los objetivos en la presentación del servicio de salud poniendo en práctica la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

Continuidad, prestación interrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.

Seguridad, la forma en que prestan los servicios de la salud determinados por su estructura y los procesos de atención que buscan simplificar y optimizar los beneficios y disminuir los riesgos para la salud del usuario.

Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud oportunas y que su caso lo requiera y que se exprese un interés por la salud del acompañante (Alor, 2020, pp. 13-14).

Dimensión del entorno

El Ministerio de Salud nos dice que la dimensión del entorno implica un nivel por lo menos básico de comodidad, limpieza, ambientación, orden y privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio (MINSA, 2007). Está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que

generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio (Alarcón, 2014).

2.3 Bases filosóficas

En relación a calidad, el principal referente es el Dr. William Edwards Deming quien es reconocido internacionalmente por sus aportes teóricos para la evolución y crecimiento de la industria japonesa, todo ello a través de profundos cambios en los sistemas de administración y orientadas a elevar sus niveles de calidad y productividad, no en vano es conocido como el “padre de la calidad” o “creador del milagro japonés”, la definición que brinda sobre el concepto de calidad es concreto, para él implica necesariamente que el producto o servicio satisfaga las necesidades del cliente con todo lo que ello conlleva conforme recopila Ortiz (2019). Otro de los aportantes al concepto moderno de calidad es Joseph M. Juran, quien fue ingeniero y abogado que realizó innumerables seminarios en Japón en 1954 y fue premiado con la Orden del Tesoro Sagrado concedida por Japón en mérito al “desarrollo del control de calidad en Japón y el favorecimiento de la amistad entre los Estados Unidos y Japón” . Y todo ello sin dejar de lado a la filosofía de calidad total desarrollada por Kaoru Ishikawa (1915-1989) premiado y condecorado en Estados Unidos y Japón por sus contribuciones al desarrollo de la teoría, los principios, las técnicas y las actividades de control de calidad, así como a las actividades de normalización en la industria del Japón y otros países, para fortalecer la calidad y la productividad (Méndez, 2013). De tal manera, los autores Hernández y Vizán (2013) coinciden que la teoría y aplicación de la filosofía de la mejora continua se basa en las teorías de Deming y Juran, fortalecida por los puntos de vista y herramientas prácticas para la mejora creadas por Ishikawa, Imai y Ohno.

En relación a la salud, Marx y Engels describen el papel determinante del modo de vida de los hombres en el sistema de relaciones sociales, fundamentalmente en la influencia de todo el sistema de relaciones socioeconómicas y culturales del hombre en la sociedad sobre su proceso salud-enfermedad. Y dicho aspecto de la vida humana es tan fundamental que los médicos y los profanos reconocen los aspectos sociales de la salud y la enfermedad, pero debido a varias causas no se ha hecho un esfuerzo coordinado para

organizar este conocimiento sobre bases coherentes, de manera que pueda tener una aplicación práctica (Hanlon, 2014).

2.4 Definición de términos básicos

Usuario: Se define la persona o institución beneficiaria habitual de un producto o servicio y que siente beneficios y satisfacción al hacerlo (Peiró, 2020), sobre el cual, para el presente estudio se ha hecho la diferencia entre usuario interno (otras personas o grupos dentro de la institución de salud) o externo (usuarios finales del servicio).

Proceso: Se encuentra definido como un “conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado” (UJAEN, 2019). Se encuentra relacionado con la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus acciones para apoyar su política y estrategia orientada a satisfacer plenamente a sus clientes y grupos de interés.

Calidad: para la presente investigación se tomará como es una propiedad que tiene una cosa u objeto tangible o intangible, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un usuario o consumidor.

Calidad de la atención: En relación a un centro de salud corresponde a “otorgar atención médica al usuario, con oportunidad, competencia profesional y seguridad, con respeto a los principios éticos de la práctica médica, tendiente a satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas” (Aguirre Gas, 2004).

Satisfacción del usuario: En correspondencia con la temática de la presente investigación “los usuarios de los servicios de salud tienen expectativas relativas a la calidad de la atención que recibirán, tanto en aspectos profesionales, como en los interpersonales. En la medida que estas expectativas se vean logradas, manifestarán su satisfacción y en caso contrario su inconformidad, quejas o demandas” (Aguirre Gas, 2004).

Centro de Salud: El término se refiere a las instituciones que “brindan cuidados para la salud. Incluyen hospitales, clínicas, centros de cuidados ambulatorios y centros de cuidados especializados, tales como las maternidades y los centros psiquiátricos” (MEDLINEPLUS, 2020).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo en el centro de salud de San Juan de Miraflores - Lima 2020.

2.5.2 Hipótesis específicas

Sí existe relación entre la calidad de atención con la dimensión humana del usuario externo en el centro de salud de San Juan de Miraflores - Lima 2020.

Sí existe relación entre la calidad de atención con la dimensión técnico-científica del usuario externo en el centro de salud de San Juan de Miraflores - Lima 2020.

Sí existe relación entre la calidad de atención con la dimensión del entorno del usuario externo en el centro de salud de San Juan de Miraflores - Lima 2020.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEF. CONCEPT.	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Independiente: Calidad de atención	Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mejoras posibles en la salud, el tipo de atención que se espera. Que va a maximizar el bienestar del paciente, teniendo en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención, adecuados para conseguir las mejoras en la salud de las personas. (Donabedian A. , 2010)	Se define como la prestación de una ayuda eficiente y efectiva a la persona fundamentada en los valores y estándares técnico-científicos, sociales, humanos y éticos. La calidad se refleja en la satisfacción de la persona usuaria del servicio de enfermería y de salud, así como en la satisfacción del personal de enfermería que presta dicho servicio en el Centro de salud de san Juan de Miraflores.	Elementos tangibles	Cuestionario	Escala Likert de 5 grados
			Fiabilidad		
			Capacidad de respuesta		
			Seguridad		
			Empatía		
Dependiente: Satisfacción del usuario externo	Son las expectativas que tienen los usuarios sobre a la calidad de la atención que recibirán, tanto en aspectos profesionales, como en los interpersonales. En la medida que estas expectativas se vean logradas, manifestarán su satisfacción y en caso contrario su inconformidad, quejas o demandas” (Aguirre Gas, 2004).	Es la expresión de bienestar referido por los usuarios respecto a la calidad de atención del cuidado brindado por el personal de salud que labora en el centro de salud de san Juan de Miraflores.	Humana	Cuestionario	Escala Likert de 5 grados
			Técnico - científica		
			Entorno		

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1. Tipo

Según su finalidad es de tipo Aplicada ya que busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar.

3.1.2. Enfoque

La investigación es de enfoque cualitativo puesto que se basa en la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición de variables categóricas o nominales y el análisis estadístico para establecer patrones de compromiso (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.1.3. Nivel de investigación

Por el objetivo que persigue es una investigación correlacional, pues busca el descubrir si existe asociación entre una variable independiente (calidad de la atención) y una dependiente (satisfacción del usuario) en el ámbito del servicio del Centro de Salud de San Juan de Miraflores.

3.1.4. Método de investigación

Se utilizó el método deductivo pues se partió desde lo más general, es decir, la aseveración que existe una asociación de variables en los servicios del centro de salud de

san Juan de Miraflores, lo que permitió luego generalizar en relación de los servicios en salud.

3.1.5. Diseño

El diseño de la presente investigación es no experimental – transversal, no experimental porque se tomaron los datos y analizó el fenómeno conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población definida para este proyecto de tesis es la totalidad de 420 pacientes atendidos en el Centro de Salud de San Juan de Miraflores del mes de octubre del año 2020. Cuando se realiza una investigación, debemos escoger el tipo de población que ayude a determinar el número de unidades que la conforman, con la finalidad de extraer conclusiones generadas por el objeto de estudio.

Para la presente investigación la población está constituida por diversos servicios del centro de salud de San Juan de Miraflores (medicina, enfermería, obstetricia, nutrición) siendo un total de 420 pacientes.

3.2.2 Muestra

El tamaño de muestra es de 183 pacientes atendidos en el centro de salud de San Juan de Miraflores, el tipo de muestreo aplicado es el probabilístico, aleatorio simple, pues conforme Hernández, Fernández, & Baptista (2014), la muestra es el “subconjunto de la población por lo tanto se obtienen los datos y que deben ser representativo de la muestra” (pág. 173) y además que el tipo de muestreo probabilístico otorga la misma probabilidad de ser elegidos a todos los elementos de la población por lo que los elementos de la muestra se escogerán al azar, con el fin de que no haya sesgo para el cálculo de la muestra se utilizará la fórmula:

$$n = \frac{N (p.q) Z^2}{(N-1)E^2 + (pq) Z^2}$$

$$n = \frac{420 (0.7 \times 0.3) (1.96)^2}{(420 - 1) (0.05)^2 + (0.7 \times 0.3) (1.96)^2}$$

$$n = 183$$

$$\frac{k}{N} = n$$

$$\frac{k}{420} = 183 = 0.435$$

$$\text{Medicina} = 150 \times 0.44 = 65.25$$

$$\text{Enfermería} = 120 \times 0.44 = 52.2$$

$$\text{Obstetricia} = 90 \times 0.44 = 39.1$$

$$\text{Nutrición} = 60 \times 0.44 = 26.1$$

$$182.65 = 183$$

n = Muestra

N = 420

p = 0.7

q = 0.3

Z = (1.96)²

E = (0.05)²

Criterio de inclusión:

Pacientes atendidos en los diferentes servicios

(Medicina, enfermería, obstetricia, nutrición)

Pacientes asistentes al día de encuestar

Criterio de exclusión:

Pacientes que no asisten el día de la encuesta

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para recolectar los datos relacionados con las variables de estudio se utilizaron la técnica bibliográfica, de análisis documental y síntesis: Con el fin de obtener datos fundamento del problema de investigación para este trabajo en estudio se revisará las fuentes escritas (Textos, tesis, revista, etc.). También la técnica de la encuesta a través de un cuestionario, que va a permitir conseguir resultados de los valores de los indicadores.

Para la recolección de información para la valoración de los indicadores de las variables a través de un cuestionario, el cual define el autor Gómez (2006), “Un cuestionario se representa por un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas” (pág. 125).

El puntaje obtenido en el cuestionario estará directamente relacionado con las respuestas que se obtengan en la escala Likert de la siguiente forma:

Escala de Likert

Valor

Totalmente en desacuerdo: 1 punto

Parcialmente en desacuerdo: 2 puntos

Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 puntos

Parcialmente de acuerdo: 4 puntos

De acuerdo: 5 puntos

Validez: El cuestionario diseñado consta de preguntas politómicas con cinco opciones de respuesta, ello con el objetivo de obtener la valoración del encuestado y su categorización según la escala de Likert. La validez del instrumento de recolección de datos se consideró a través del denominado juicio de expertos.

Confiabilidad: Los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2014), señalan que la confiabilidad es “grado en que una herramienta genera rendimientos concretos y produce resultados consistentes y racionales” (pág. 200). Dicha confiabilidad es regularmente medida en los trabajos de investigación a través del Coeficiente Alfa de Cron Bach (), el cual es calculado a través de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n \sigma_{x_i}^2}{\sigma_x^2} \right]$$

Dónde:

: Coeficiente Alfa de Cron Bach

n: Número de ítems

$\sum_{i=1}^n \sigma_{x_i}^2$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems

σ_x^2 : Varianza de la variable.

Para obtener la confiabilidad se utilizará el software IBM SPSS Statistics versión 25, con la totalidad de encuestas que se encuentren, calculado el valor correspondiente al de Cronbach, éste deberá ser superior a 0.5 para ser medianamente confiable.

El cuestionario tiene un total de 34 ítems, de los cuales los correspondientes a medir los valores de satisfacción son 15 ítems y para las dimensiones de calidad de atención 19 ítems, y corresponde a un cuestionario adaptado al desarrollado por Aguirre Páucar (2018) el cual obtuvo un nivel de confiabilidad a través del alfa de Cronbach, el cual resultó ser de alta confiabilidad con un valor de 0.831 y 0.854 respectivamente. Además, su validez fue analizada con el coeficiente R de Pearson obteniendo los valores aceptables de 0.36% y 0.30%.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Los datos recolectados serán introducidos y analizados mediante el software SPSS. Para analizar e interpretar los datos que se obtengan al aplicar los cuestionarios se utilizará los cuadros estadísticos de cotejo de datos y las gráficas simples de barras. Para probar las hipótesis, se utilizó el estadígrafo Chi Cuadrado.

Para el análisis estadístico se tomó en consideración las respuestas de cada encuestado siguiendo el detalle mostrado:

Tabla 1 *Puntaje asignado por respuesta del Cuestionario*

Respuesta obtenida	Puntaje asociado
Totalmente en desacuerdo	1
Parcialmente en desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Parcialmente de acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Elaboración propia

Posterior a ello, se acumularon los puntajes obtenidos por respuesta en relación a cada dimensión y variable conforme lo señalado en el detalle:

Tabla 2 Asociación de ítems del Cuestionario a dimensiones y variables de estudio

Ítems	Dimensión Asociada	Variable asociada
1,2,3	Elementos tangibles	Calidad de atención
4,5,6	Fiabilidad	Calidad de atención
7,8,9,10,11	Capacidad de respuesta	Calidad de atención
12,13,14,15,16	Seguridad	Calidad de atención
17,18,19	Empatía	Calidad de atención
20,21,22,23	Humana	Satisfacción del usuario
24,25,26,27,28,29,30,31	Técnico - científica	Satisfacción del usuario
32,33,34	Entorno	Satisfacción del usuario

Fuente: Elaboración propia

Además, para posibilitar la aplicación del estadígrafo chi cuadrado elegido, se acumularon los puntajes obtenidos para ser categorizados conforme se muestra:

Tabla 3 Categorización de rango de puntajes acumulados obtenidos de la encuesta

Cantidad de Ítems asociados	Dimensión Asociada	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
3	Elementos tangibles	3-4	5-7	8-10	11-13	14-15
3	Fiabilidad	3-4	5-7	8-10	11-13	14-15
5	Capacidad de respuesta	5-6	7-11	12-16	17-21	22-25
5	Seguridad	5-6	7-11	12-16	17-21	22-25
3	Empatía	3-4	5-7	8-10	11-13	14-15
4	Humana	4-5	6-8	9-12	13-16	17-20
8	Técnico - científica	8-9	10-16	17-24	25-32	33-40
3	Entorno	3-4	5-7	8-10	11-13	14-15

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, para posibilitar la aplicación del estadígrafo chi cuadrado, se acumularon los puntajes obtenidos relacionados con las dimensiones para ser categorizados en relación a la variable (calidad de atención y satisfacción del usuario) siguiendo los criterios mostrados:

Tabla 4 *Categorización del valor acumulado por variable*

Cantidad de dimensiones	Variable	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
5	Calidad de atención	0-19	20-38	39-57	58-76	77-95
3	Satisfacción del usuario	0-15	16-30	31-45	46-60	61-75

Fuente: Elaboración propia

Dicha categorización se basó en estricto cumplimiento de la división por quintos (5 categorías) señalando que la variable calidad de atención mantiene un total de cinco dimensiones que acumulan un total de 19 preguntas o ítems del cuestionario, que pueden recibir como puntaje máximo 5 puntos, razón por la cual el máximo puntaje a recibir como valor acumulado de la varía sería de 95 puntos que correspondería al tope de la categoría Muy bueno. De similar manera la variable satisfacción del usuario corresponde a un total de tres dimensiones, con un total de 15 ítems o preguntas del cuestionario con un máximo de 5 puntos, por lo que el máximo para dicha variable sería 75 puntos para corresponder al tope de la categoría muy bueno para la variable.

Para el análisis de estadística inferencial se utilizó el software SPSS v. 25, mediante el cual se realizó la prueba estadística de Chi – cuadrado (χ^2) para la prueba de las hipótesis

El valor de Chi cuadrado se calcula a través de la formula siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Dónde:

χ^2 = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así: Si el χ^2_c es mayor que el χ^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que χ^2_t fuese mayor que χ^2_c se rechaza la alterna y se acepta la hipótesis nula.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), existen dos niveles convenidos en ciencias:

El nivel de significancia de 0.05, el cual implica que el investigador tiene el 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse y solo el 5% en contra. En términos de probabilidad, 0.95 y 0.05, respectivamente, ambos suman la cantidad. (p. 307)

El nivel de significancia de 0.01, el cual implica que el investigador tiene el 99% en su favor el 1% en contra ($0.99 + 0.01 = 1.00$) para generalizar sin temor (p. 309).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Análisis estadístico descriptivo

Realizada la recopilación de datos a través de las 183 encuestas aplicadas se procedió al procesamiento de las mismas utilizando el software Ms. Excel, obteniéndose un puntaje acumulado por dimensiones conforme se muestra a continuación:

Tabla 5 *Puntaje acumulado por encuestado según dimensiones*

Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Humana	Técnico - científica	Entorno
10	11	15	13	6	9	24	9
5	7	12	21	10	12	24	7
8	7	18	14	9	12	24	5
12	9	14	17	9	11	25	7
4	8	15	13	9	12	24	9
9	12	22	25	15	20	40	15
11	10	16	22	11	16	25	6
12	12	18	17	13	16	29	9
6	8	17	13	15	18	31	12
8	9	17	22	15	18	24	9
3	3	5	5	3	4	8	3
15	15	20	22	12	18	38	14
3	8	19	19	15	18	32	12
12	12	20	22	15	20	40	12
7	13	25	25	15	17	32	12
8	12	25	19	12	16	32	12
6	12	20	21	15	12	32	9
15	15	25	25	15	20	40	15
15	13	21	25	15	20	40	15

9	9	15	22	15	18	25	12
12	12	24	22	15	16	36	10
8	9	17	23	15	18	32	8
8	13	20	21	15	20	40	15
8	12	20	22	15	20	33	9
12	12	20	21	15	20	35	15
12	12	22	23	12	16	32	15
14	12	22	24	15	20	40	15
9	9	19	21	15	18	24	7
15	15	25	24	11	20	40	15
9	11	23	20	12	16	29	9
9	12	20	20	12	16	32	12
15	12	20	20	12	16	36	12
15	15	25	23	12	16	33	15
15	15	20	20	12	16	40	15
14	12	16	13	12	16	31	9
9	12	20	22	13	4	30	12
6	9	17	22	15	18	30	12
3	3	5	21	15	12	24	9
9	9	12	15	12	12	24	9
15	10	15	19	15	14	26	11
5	6	12	21	15	15	24	5
4	5	5	13	10	9	10	6
6	14	9	15	12	12	24	9
12	12	20	22	15	20	39	15
6	12	20	22	13	9	16	11
15	13	15	17	15	19	24	12
15	15	25	25	15	20	33	9
12	15	20	22	15	20	40	15
6	11	19	20	9	12	24	9
15	15	24	20	12	16	34	14
12	9	20	22	15	18	28	15
12	12	19	20	12	16	32	12
9	9	15	16	9	15	32	12
9	11	16	19	15	18	24	9
12	12	20	18	9	12	29	10
15	14	20	19	14	20	37	15
12	14	25	22	15	20	32	12
15	15	20	21	13	17	38	9
12	12	15	20	12	14	32	9
12	12	20	22	14	20	40	15
13	15	20	22	15	17	38	13
12	12	20	21	13	17	35	11
15	15	21	22	12	17	35	12
15	15	18	21	13	19	38	13
14	10	19	23	15	20	34	10
14	9	17	19	13	15	26	10

12	12	20	18	11	10	24	10
15	12	20	21	12	19	40	14
12	15	21	25	10	20	33	14
6	9	20	21	13	14	26	11
12	11	15	15	9	16	32	9
15	13	20	19	15	17	32	12
15	15	24	22	15	16	39	14
9	9	20	22	13	17	24	11
15	15	25	19	14	16	35	15
12	12	20	22	15	20	32	12
8	9	19	19	14	16	31	12
15	13	18	19	15	20	32	12
12	12	20	22	15	20	32	12
7	7	11	15	12	12	24	9
15	15	25	25	12	16	32	14
12	12	21	21	12	16	32	12
13	12	20	19	15	20	32	12
3	6	20	22	15	18	28	6
15	15	14	12	11	14	22	8
13	12	20	21	9	9	20	9
15	15	25	25	15	20	40	4
15	15	25	14	6	12	21	8
14	12	20	20	15	20	40	15
12	12	20	19	15	20	28	14
15	15	25	24	12	20	40	15
15	12	20	22	13	16	40	15
5	9	20	18	9	16	24	12
15	12	15	11	6	12	24	11
11	10	11	17	9	12	24	9
15	13	17	16	15	18	27	9
14	12	17	18	15	18	24	7
15	15	25	15	12	20	34	12
15	15	16	19	15	20	31	15
15	15	25	17	15	20	40	13
13	13	17	19	12	8	32	10
15	8	13	18	9	12	25	12
3	5	12	25	12	12	24	9
15	15	25	25	12	20	40	15
10	9	16	25	15	18	27	9
15	15	25	17	12	20	33	12
6	9	25	25	15	16	32	12
3	3	10	14	12	12	24	9
3	3	5	13	15	12	24	9
15	15	21	23	15	16	32	12
5	12	20	18	12	14	25	12
4	9	11	25	15	18	28	12
15	15	25	13	11	19	38	13

5	7	11	18	15	12	24	9
12	12	20	15	12	17	30	11
3	6	10	16	13	12	24	9
15	8	15	13	13	16	23	11
5	9	15	19	15	17	32	10
3	6	15	22	12	17	30	9
15	15	25	25	14	16	35	14
7	9	15	14	10	12	24	7
6	9	20	15	9	16	30	7
6	10	16	19	12	18	24	6
15	15	21	18	14	20	40	12
15	15	23	13	10	12	31	10
15	14	15	19	12	17	32	9
6	12	17	20	15	18	24	10
13	13	23	23	9	19	32	15
15	15	24	22	15	18	33	15
15	15	25	19	15	18	32	11
15	14	20	19	15	20	40	9
15	15	20	22	15	20	40	15
15	15	23	17	12	18	34	14
15	12	8	16	12	14	25	9
9	14	22	23	12	18	37	12
15	12	20	21	10	20	38	15
12	12	17	20	9	11	19	6
9	9	18	19	10	10	22	12
13	12	20	19	15	20	40	15
15	15	23	22	15	20	38	15
15	13	21	24	15	18	35	11
15	12	22	23	15	18	37	15
15	10	15	14	9	12	23	11
15	14	23	15	6	10	24	9
15	15	25	25	15	20	35	9
13	10	11	17	12	16	24	9
4	9	15	17	15	18	22	8
15	15	21	15	10	11	27	10
15	15	25	25	15	20	35	11
15	15	25	18	6	20	40	12
15	15	25	25	15	16	34	15
14	12	20	22	15	20	37	12
3	6	22	24	15	18	27	12
6	15	25	23	12	16	32	12
15	15	25	18	12	16	32	15
15	15	25	25	15	20	35	12
15	15	25	25	15	16	32	12
15	15	25	25	12	17	32	10
15	15	25	24	12	16	32	15
9	9	15	17	12	17	24	9

15	15	21	22	15	20	40	15
6	9	20	21	12	18	23	10
12	12	18	19	13	12	24	10
15	15	24	21	13	16	40	8
15	15	21	16	13	20	34	12
15	13	24	23	12	16	33	13
13	9	14	24	15	16	30	11
12	12	20	22	13	19	36	12
9	9	15	15	9	12	24	9
15	12	24	16	12	16	34	12
15	15	20	23	15	18	33	11
15	15	22	19	12	16	33	11
3	3	5	15	15	12	24	9
15	15	21	22	12	16	34	3
6	13	21	22	12	16	29	11
15	14	20	22	14	18	37	13
13	12	23	19	12	16	33	13
6	10	25	17	15	18	29	9
14	7	10	11	10	12	24	9
4	9	19	19	15	16	27	12
9	12	14	19	13	18	29	9
11	11	21	23	15	20	37	10
14	12	13	16	13	18	31	9

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 se mostró el puntaje acumulado en cada una de las dimensiones de las variables, por cada uno de los 183 encuestados, considerando que el puntaje de cada respuestas, la asociación de los ítems de la encuesta a cada dimensión y detallados en las Tablas N° 1 y 2.

Tabla 6 *Categoría del puntaje acumulado por encuestado según dimensiones*

Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad respuesta	de Seguridad	Empatía	Humana	Técnico científica	Entorno
Regular	Bueno	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular
Malo	Malo	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Malo
Regular	Malo	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo
Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Malo
Muy malo	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Bueno	Regular	Regular	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Malo
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular
Malo	Regular	Bueno	Regular	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno

Regular	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Regular
Muy malo	Muy malo	Muy malo	Muy malo	Muy malo	Muy malo	Muy malo	Muy malo
Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Muy malo	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno
Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno
Regular	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Regular	Regular	Regular	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno
Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Regular
Regular	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Regular
Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Malo
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Regular	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular
Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
Muy bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular
Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Muy malo	Bueno	Bueno
Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno
Muy malo	Muy malo	Muy malo	Bueno	Muy bueno	Regular	Regular	Regular
Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
Muy bueno	Regular	Regular	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Muy malo	Malo	Muy malo	Regular	Regular	Regular	Malo	Malo
Malo	Muy bueno	Malo	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Malo	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Bueno
Muy bueno	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular
Bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
Regular	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Regular
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno

Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular
Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular
Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular
Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular
Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Regular	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Malo	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular
Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
Regular	Regular	Bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno
Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno
Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno
Malo	Malo	Malo	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno
Muy malo	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Malo
Muy bueno	Muy bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy malo
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular
Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
Malo	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno
Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Bueno
Bueno	Regular	Malo	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular
Muy bueno	Bueno	Bueno	Regular	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Regular
Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Malo
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	Regular
Muy bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno
Muy malo	Malo	Regular	Muy bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular

Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Regular	Regular	Regular	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Malo	Regular	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Muy malo	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
Muy malo	Muy malo	Muy malo	Regular	Muy bueno	Regular	Regular	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Muy malo	Regular	Malo	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Malo	Malo	Malo	Bueno	Muy bueno	Regular	Regular	Regular
Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno
Muy malo	Malo	Malo	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
Muy bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno
Malo	Regular	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Regular
Muy malo	Malo	Regular	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
Malo	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo
Malo	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Malo
Malo	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno	Regular	Malo
Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Regular
Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Regular
Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Muy bueno	Bueno	Muy bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Muy bueno	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular
Regular	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Malo
Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Muy bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular
Bueno	Regular	Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular
Muy malo	Regular	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Malo	Muy bueno	Muy bueno	Bueno

Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Muy malo	Malo	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno
Malo	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno	Regular	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Malo	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Regular	Regular
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno
Bueno	Regular	Regular	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno
Muy malo	Muy malo	Muy malo	Regular	Muy bueno	Regular	Regular	Regular
Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy malo
Malo	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno
Malo	Regular	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Regular
Muy bueno	Malo	Malo	Malo	Regular	Regular	Regular	Regular
Muy malo	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Regular
Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular
Muy bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Muy bueno	Bueno	Regular

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 6 se muestra la categoría a la cual pertenece cada puntaje acumulado, nuevamente tomando en consideración lo señalado en las Tablas N° 1 y 2 así como los valores establecidos en la Tabla N° 3 específicamente, dicho paso es necesario a fin de trabajar con la prueba estadística de chi cuadrado para la demostración de hipótesis.

Tabla 7 *Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas respecto a la dimensión “elementos tangibles” de la variable “calidad de atención”*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	81	44.26%
Bueno	38	20.77%
Regular	24	13.11%
Malo	24	13.11%
Muy malo	16	8.74%
Total	183	100.00%

Fuente: Elaboración propia

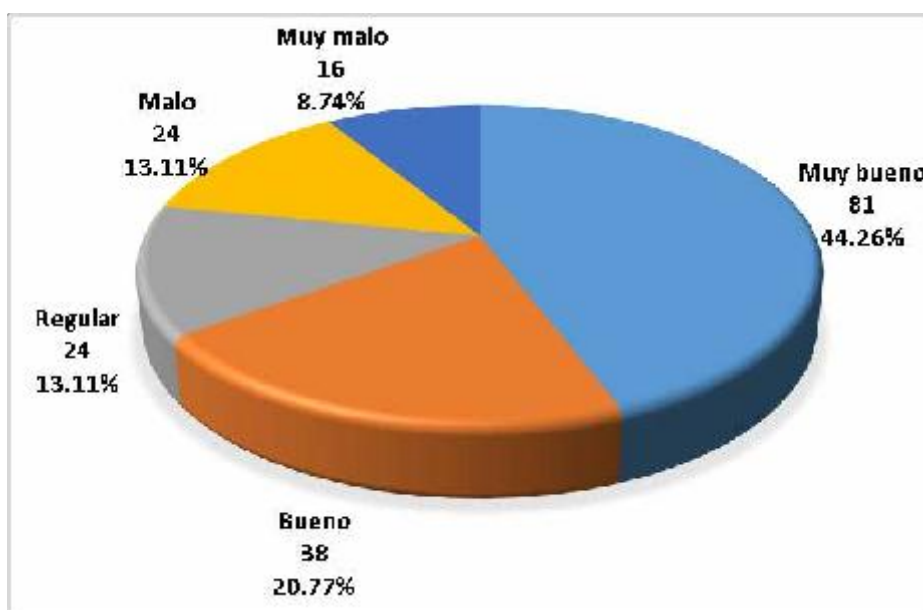


Figura 1. *Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “elementos tangibles” de la variable “calidad de atención”*

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 7 y figura N° 1 mostradas anteriormente se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “elementos tangibles” de la variable “calidad de atención” consolidados del resultado de la encuesta a la muestra de 183 usuarios externos quienes realizaron el cuestionario. De lo mostrado se resalta que la gran mayoría con un 44,26% calificaron de “muy bueno” la dimensión de elementos tangibles del servicio que presta el Centro de salud San Juan de Miraflores de Lima y solamente un 8,74% señalaron que tal categoría del servicio era “muy malo”.

Tabla 8 *Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “fiabilidad” de la variable “calidad de atención”*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	60	32.79%
Bueno	66	36.07%
Regular	40	21.86%
Malo	12	6.56%
Muy malo	5	2.73%
Total	183	100.00%

Fuente: Elaboración propia

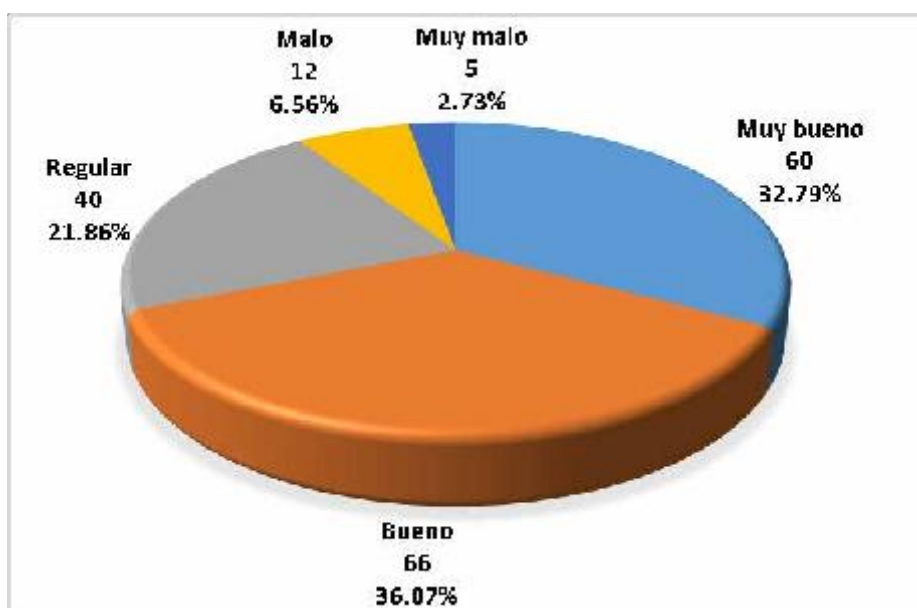


Figura 2. Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “fiabilidad” de la variable “calidad de atención”

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 8 y figura N° 2 mostradas anteriormente se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “fiabilidad” de la variable “calidad de atención” consolidados del resultado de la encuesta a la muestra de 183 usuarios externos quienes realizaron el cuestionario. De lo mostrado se resalta que un porcentaje de 32,79% calificaron de “muy bueno” la dimensión de fiabilidad del servicio que presta el Centro de salud San Juan de Miraflores de Lima y solamente un 8,74% señalaron que tal categoría del servicio era “muy malo”.

Tabla 9 *Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “capacidad de respuesta” de la variable “calidad de atención”*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	52	28.42%
Bueno	82	44.81%
Regular	34	18.58%
Malo	10	5.46%
Muy malo	5	2.73%
Total	183	100.00%

Fuente: Elaboración propia

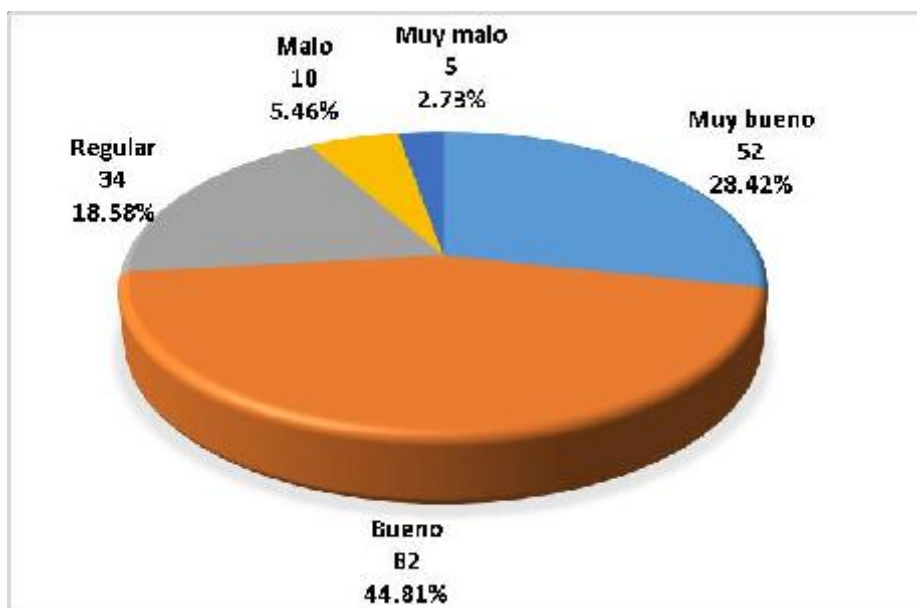


Figura 3. *Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “capacidad de respuesta” de la variable “calidad de atención”*

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 9 y figura N° 3 mostradas anteriormente se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “capacidad de respuesta” de la variable “calidad de atención” consolidados del resultado de la encuesta a la muestra de 183 usuarios externos quienes realizaron el cuestionario. De lo mostrado se resalta que un porcentaje de 28,42% calificaron de “muy bueno” la dimensión de capacidad de respuesta del servicio que presta el Centro de salud San Juan de Miraflores de Lima y solamente un 2,73% señalaron que tal categoría del servicio era “muy malo”.

Tabla 10 *Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “seguridad” de la variable “calidad de atención”*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	72	39.34%
Bueno	75	40.98%
Regular	33	18.03%
Malo	2	1.09%
Muy malo	1	0.55%
Total	183	100.00%

Fuente: Elaboración propia

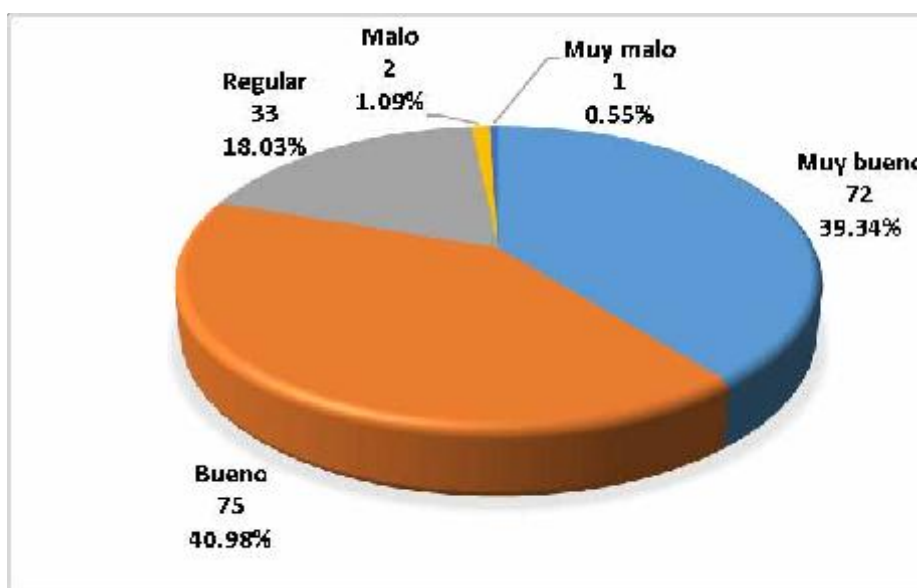


Figura 4. *Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “seguridad” de la variable “calidad de atención”*

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 10 y figura N° 4 mostradas anteriormente se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “seguridad” de la variable “calidad de atención” consolidados del resultado de la encuesta a la muestra de 183 usuarios externos quienes realizaron el cuestionario. De lo mostrado se resalta que un porcentaje de 39,34% calificaron de “muy bueno” la dimensión de seguridad del servicio que presta el Centro de salud San Juan de Miraflores de Lima y solamente un 0,55 % señalaron que tal categoría del servicio era “muy malo”.

Tabla 11 *Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “empatía” de la variable “calidad de atención”*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	82	44.81%
Bueno	70	38.25%
Regular	25	13.66%
Malo	5	2.73%
Muy malo	1	0.55%
Total	183	100.00%

Fuente: Elaboración propia

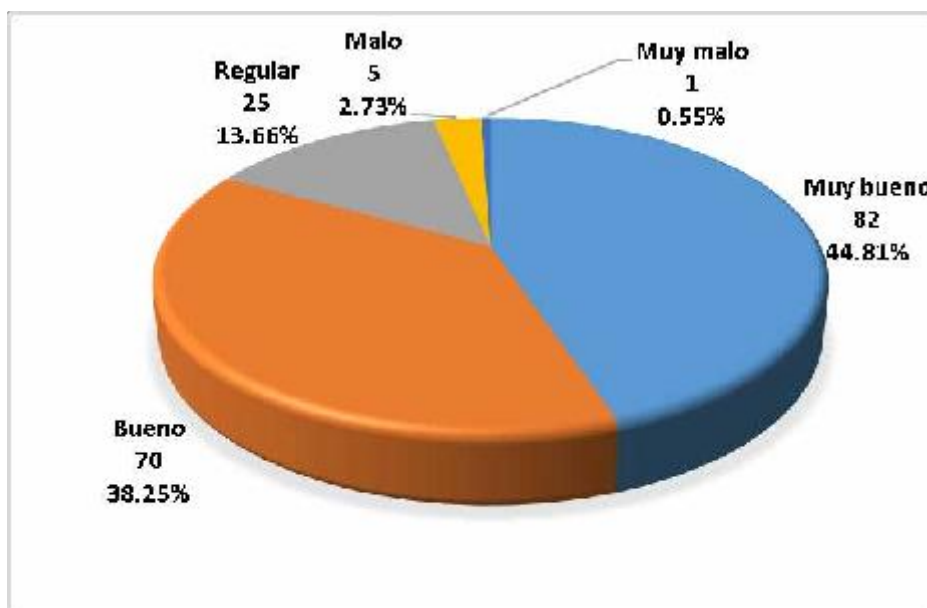


Figura 5. *Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “empatía” de la variable “calidad de atención”*

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 11 y figura N° 5 mostradas anteriormente se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “empatía” de la variable “calidad de atención” consolidados del resultado de la encuesta a la muestra de 183 usuarios externos quienes realizaron el cuestionario. De lo mostrado se resalta que un porcentaje de 44,81% calificaron de “muy bueno” la dimensión de empatía del servicio que presta el Centro de salud San Juan de Miraflores de Lima y solamente un 0,55 % señalaron que tal categoría del servicio era “muy malo”.

Tabla 12 *Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “humana” de la variable “satisfacción del usuario”*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	94	51.37%
Bueno	50	27.32%
Regular	36	19.67%
Malo	1	0.55%
Muy malo	2	1.09%
Total	183	100.00%

Fuente: Elaboración propia

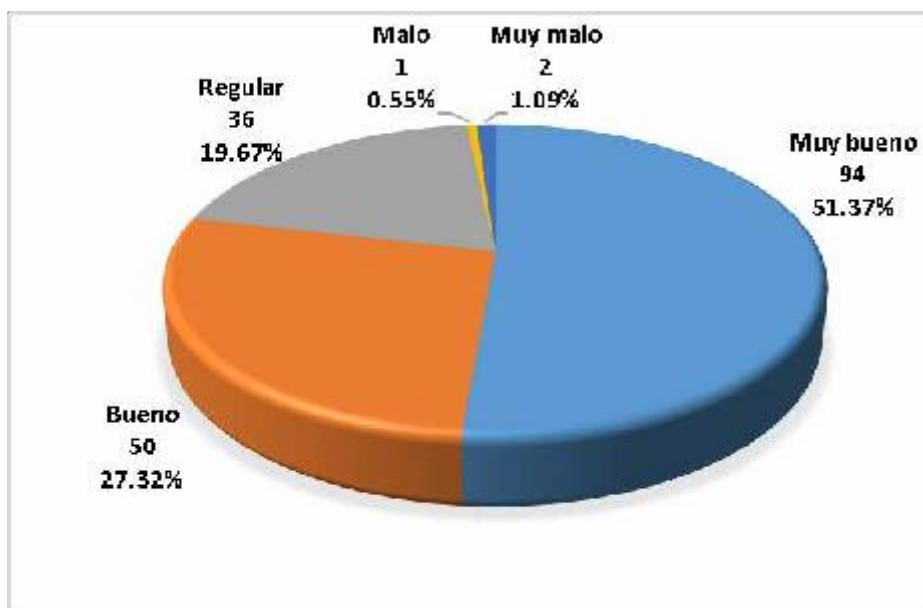


Figura 6. *Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “humana” de la variable “satisfacción del usuario”*

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 12 y figura N° 6 mostradas anteriormente se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “humana” de la variable “satisfacción del usuario” consolidados del resultado de la encuesta a la muestra de 183 usuarios externos quienes realizaron el cuestionario. De lo mostrado se resalta que un porcentaje de 51,37% calificaron de “muy bueno” la dimensión humana en relación a su satisfacción con el servicio que presta el Centro de salud San Juan de Miraflores de Lima y solamente un 1,09 % señalaron que el grado de dicha dimensión en cuanto a su satisfacción era “muy malo”.

Tabla 13 *Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “técnico científica” de la variable “satisfacción del usuario”*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	69	37.70%
Bueno	67	36.61%
Regular	44	24.04%
Malo	2	1.09%
Muy malo	1	0.55%
Total	183	100.00%

Fuente: Elaboración propia

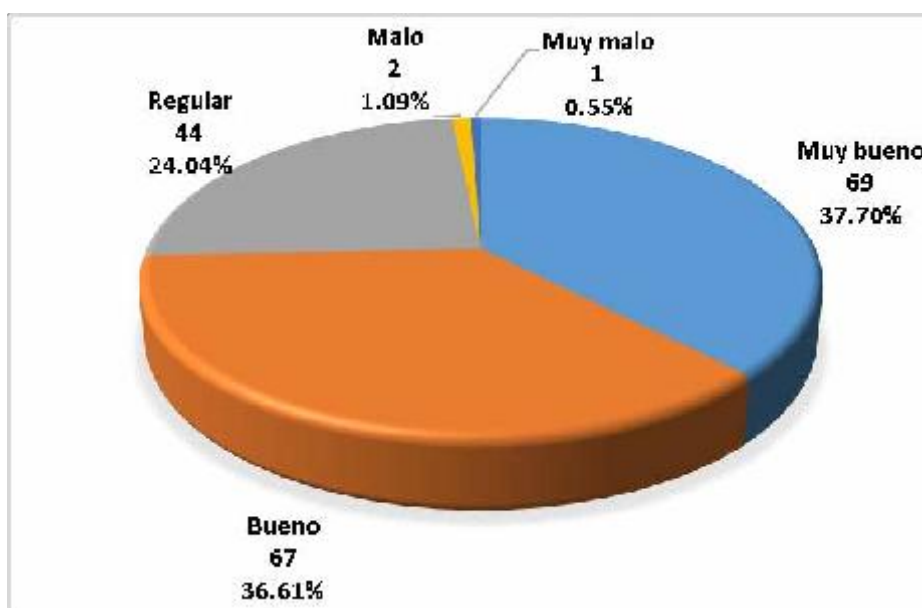


Figura 7. *Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “técnico científica” de la variable “satisfacción del usuario”*

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 13 y figura N° 7 mostradas anteriormente se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “técnico científica” de la variable “satisfacción del usuario” consolidados del resultado de la encuesta a la muestra de 183 usuarios externos quienes realizaron el cuestionario. De lo mostrado se resalta que un porcentaje de 37,70% calificaron de “muy bueno” la dimensión técnico científica en relación a su satisfacción con el servicio que presta el Centro de salud San Juan de Miraflores de Lima y solamente un 0,55 % señalaron que alcanzaron un nivel de dicha dimensión de su satisfacción con el servicio recibido de “muy malo”.

Tabla 14 *Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “entorno” de la variable “satisfacción del usuario”*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	41	22.40%
Bueno	66	36.07%
Regular	60	32.79%
Malo	13	7.10%
Muy malo	3	1.64%
Total	183	100.00%

Fuente: Elaboración propia

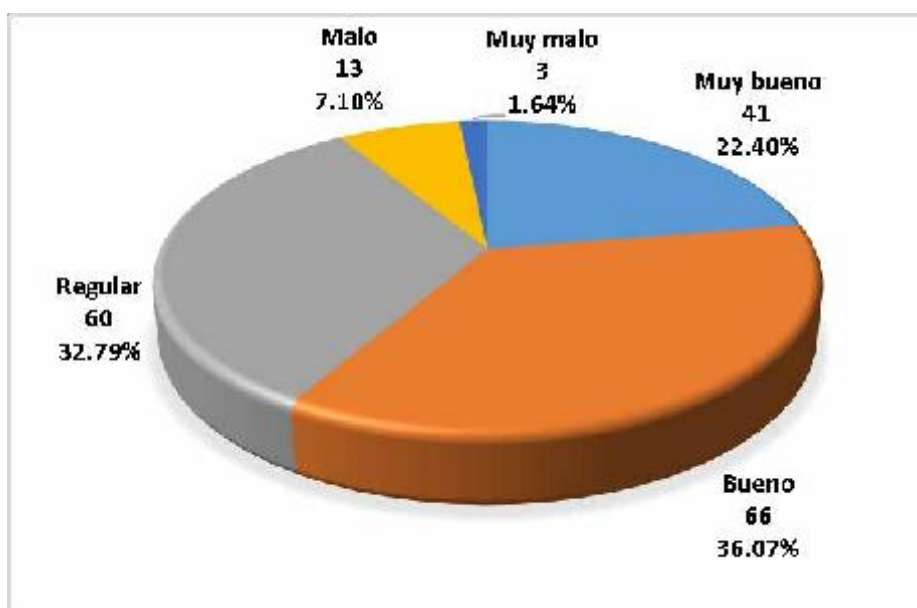


Figura 8. *Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “entorno” de la variable “satisfacción del usuario”*

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 14 y figura N° 8 mostradas anteriormente se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la dimensión “entorno” de la variable “satisfacción del usuario” consolidados del resultado de la encuesta a la muestra de 183 usuarios externos quienes realizaron el cuestionario. De lo mostrado se resalta que un porcentaje de 22,40% calificaron de “muy bueno” la dimensión entorno en relación a su satisfacción con el servicio que presta el Centro de salud San Juan de Miraflores de Lima y solamente un 1,64 % señalaron que tal categoría del servicio era “muy malo”.

De similar forma, se acumularon y categorizaron los puntajes relacionados a las cada una de las variables resultando los siguientes:

Tabla 15 *Distribución de frecuencias y porcentajes acumuladas de las dimensiones respecto a la variable “calidad de atención”*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	73	39.89%
Bueno	1	0.55%
Regular	91	49.73%
Malo	1	0.55%
Muy malo	17	9.29%
Total	183	100.00%

Fuente: Elaboración propia

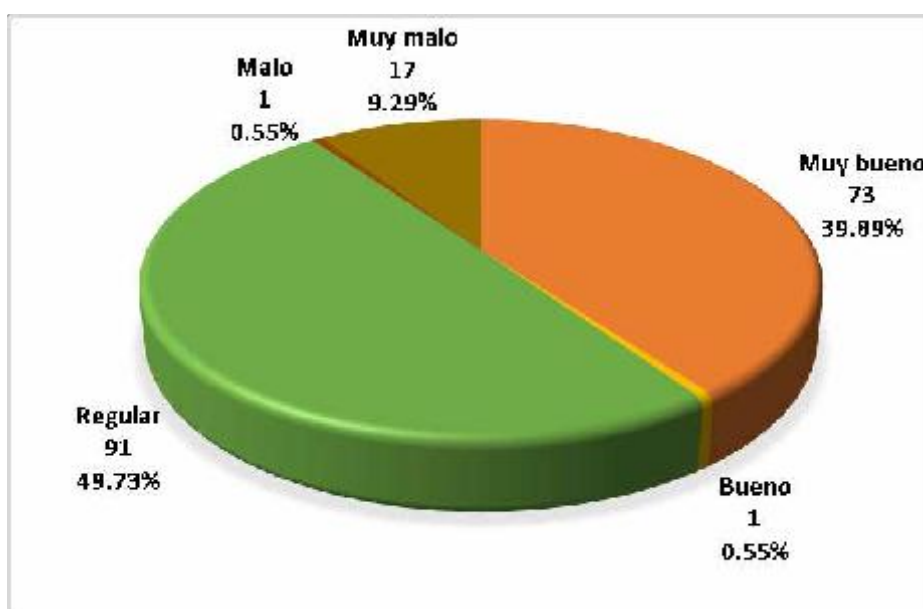


Figura 9. Distribución de frecuencias y porcentajes acumulados de las dimensiones respecto a la variable “calidad de atención”

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 15 y figura N° 9 mostradas anteriormente se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la variable “calidad de atención” consolidados con los puntajes acumulados obtenidos de la encuesta a la muestra de 183 usuarios externos quienes realizaron el cuestionario. De lo mostrado se resalta que un porcentaje de 38,89% calificaron de “muy bueno” el nivel de atención brindada por el Centro de salud San Juan de Miraflores de Lima y solamente un 9,29 % señalaron que la

atención del servicio era “muy malo”, concentrando la mayoría de los encuestados en la categoría “regular” con un 49,73% en relación a la calidad de la atención.

Tabla 16 *Distribución de frecuencias y porcentajes acumuladas de las dimensiones respecto a la variable “satisfacción del usuario”*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	67	36.61%
Bueno	1	0.55%
Regular	85	46.45%
Malo	1	0.55%
Muy malo	29	15.85%
Total	183	100.00%

Fuente: Elaboración propia

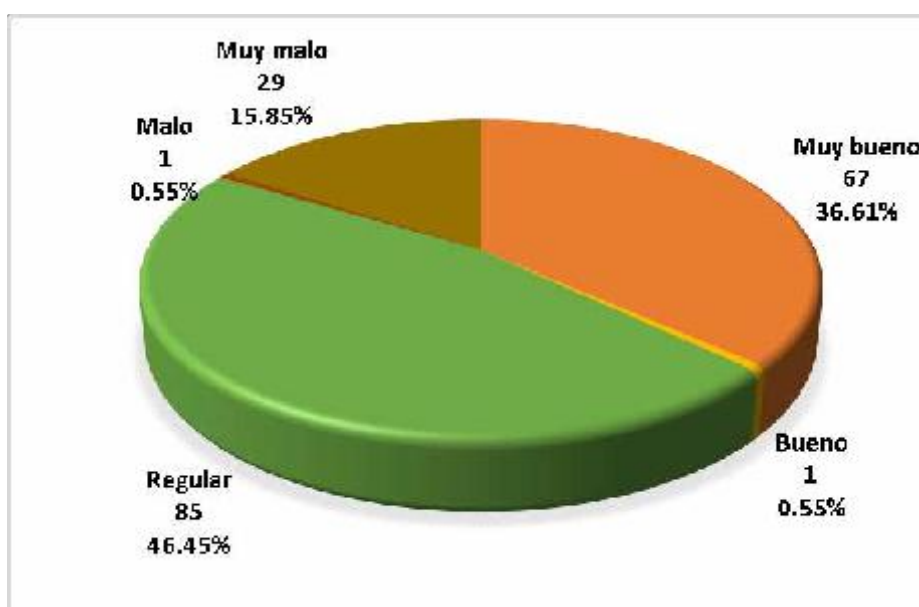


Figura 10. Distribución de frecuencias y porcentajes acumulados de las dimensiones respecto a la variable “satisfacción del usuario”

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 16 y figura N° 10 mostradas anteriormente se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas respecto a la variable “satisfacción del usuario” consolidados con los puntajes acumulados obtenidos de la encuesta a la muestra de 183 usuarios externos quienes realizaron el cuestionario. De lo mostrado se resalta que un porcentaje de 36,61% calificaron de “muy bueno” el nivel de satisfacción recibido en cuanto al servicio que presta el Centro de salud San Juan de Miraflores de Lima y solamente un 15,85 % señalaron que su nivel de satisfacción con el servicio era

“muy malo”, concentrando la mayoría de los encuestados en la categoría “regular” con un 46,45% en relación a la satisfacción recibida por el servicio recibido.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis específicas

En esta sección se mostrará el análisis inferencial realizado para determinar la comprobación de las hipótesis específicas formuladas, las cuales declaran que sí existe relación entre la calidad de la atención y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo, es decir, si el usuario del servicio de salud que presta el Centro de Salud de San Juan de Miraflores valora los elementos de su satisfacción (dimensiones humana, técnico – científica y entorno) en cuanto a la atención recibida.

La prueba estadística o estadígrafo elegido por el de X^2 o chi-cuadrado, ello ante la categorización de los indicadores de las dimensiones, conforme a los valores descritos en las Tablas N° 1a 3, para lo cual se utilizó el software SPSS versión 25.00, calibrándose las opciones para realizar el análisis con un nivel de confianza al 95%, lo cual requiere trabajar un con valor de alfa equivalente a 0,05.

Hipótesis específica N° 1:

Esta hipótesis nula fue definida de la siguiente forma:

H_0 : “No existe relación entre la calidad de atención con la dimensión humana del usuario externo en el centro de salud de San Juan de Miraflores - Lima 2020”.

Razón por la cual, la hipótesis alternativa o de investigación será en sentido contrario.

H_a : “Sí existe relación entre la calidad de atención con la dimensión humana del usuario externo en el centro de salud de San Juan de Miraflores - Lima 2020”.

Para la demostración de hipótesis se planteó el uso de la prueba estadística de chi cuadrado, la cual permite establecer si existe correlación entre las variables nominales, en este caso, entre la calidad de atención y la dimensión humana de la satisfacción producida en el usuario externo. El resultado de la prueba de chi cuadrado fue el siguiente:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	196,893 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	118,740	16	,000
N de casos válidos	183		

a. 18 casillas (72,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,01.

Figura 11. Análisis de chi cuadrado respecto a la variable calidad de atención y la dimensión “humana” de la satisfacción del usuario externo

De la figura anterior observamos que se obtuvo un valor de significancia asintótica (bilateral), el cual corresponde al “p-valor” de la prueba inferencial resultante en 0,000: dicho valor es menor que alfa dispuesto con el nivel de confianza de la prueba (0,05), ello se interpreta en la existencia de una correlación entre la variable y la dimensión analizada.

Hipótesis específica N° 2:

Esta hipótesis nula fue definida de la siguiente forma:

H₀: “No existe relación entre la calidad de atención con la dimensión técnico-científica del usuario externo en el centro de salud de San Juan de Miraflores - Lima 2020”.

Razón por la cual, la hipótesis alternativa o de investigación será en sentido contrario.

H_a: “Sí existe relación entre la calidad de atención con la dimensión técnico-científica del usuario externo en el centro de salud de San Juan de Miraflores - Lima 2020”.

Para la demostración de hipótesis se planteó el uso de la prueba estadística de chi cuadrado, la cual permite establecer si existe correlación entre las variables nominales, en este caso, entre la calidad de atención y la dimensión técnico-científica de la satisfacción producida en el usuario externo. El resultado de la prueba de chi cuadrado fue el siguiente:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	434,044 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	216,659	16	,000
N de casos válidos	183		

a. 17 casillas (68,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,01.

Figura 12. Análisis de chi cuadrado respecto a la variable calidad de atención y la dimensión “técnico-científica” de la satisfacción del usuario externo

De la figura anterior observamos que se obtuvo un valor de significancia asintótica (bilateral), el cual corresponde al “p-valor” de la prueba inferencial resultante en 0,000: dicho valor es menor que alfa dispuesto con el nivel de confianza de la prueba (0,05), ello se interpreta en la existencia de una correlación entre la variable y la dimensión analizada.

Hipótesis específica N° 3:

Esta hipótesis nula fue definida de la siguiente forma:

H₀: “No existe relación entre la calidad de atención con la dimensión del entorno del usuario externo en el centro de salud de San Juan de Miraflores - Lima 2020”.

Razón por la cual, la hipótesis alternativa o de investigación será en sentido contrario.

H_a: “Sí existe relación entre la calidad de atención con la dimensión del entorno del usuario externo en el centro de salud de San Juan de Miraflores - Lima 2020”.

Para la demostración de hipótesis se planteó el uso de la prueba estadística de chi cuadrado, la cual permite establecer si existe correlación entre las variables nominales, en este caso, entre la calidad de atención y la dimensión entorno de la satisfacción producida en el usuario externo. El resultado de la prueba de chi cuadrado fue el siguiente:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	166,722 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	135,256	16	,000
N de casos válidos	183		

a. 15 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,02.

Figura 13. Análisis de chi cuadrado respecto a la variable calidad de atención y la dimensión “entorno” de la satisfacción del usuario externo

De la figura anterior observamos que se obtuvo un valor de significancia asintótica (bilateral), el cual corresponde al “p-valor” de la prueba inferencial resultante en 0,000: dicho valor es menor que alfa dispuesto con el nivel de confianza de la prueba (0,05), ello se interpreta en la existencia de una correlación entre la variable y la dimensión analizada.

Hipótesis general:

Finalmente, se planteó la hipótesis general nula de la siguiente forma:

H₀: “No existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo en el centro de salud de San Juan de Miraflores - Lima 2020”.

Razón por la cual, la hipótesis alternativa o de investigación será en sentido contrario.

H_a: “Sí relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo en el centro de salud de San Juan de Miraflores - Lima 2020”.

Al igual que para las hipótesis específicas, para la demostración de la hipótesis general se utilizó la prueba estadística de chi cuadrado, para el caso, entre las variables calidad de atención y la satisfacción producida en el usuario externo. El resultado de la prueba de chi cuadrado fue el siguiente:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	597,991 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	255,664	16	,000
N de casos válidos	183		

a. 17 casillas (68,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,01.

Figura 14. Análisis con la prueba de chi cuadrado realizado con el software SPSS v. 25.0 respecto a la variable calidad de atención y la variable satisfacción del usuario

En la figura anterior se observa el resultado de significancia asintótica (bilateral), el cual corresponde al “p-valor” resultante en 0,000 el corresponde a un valor menor que valor de alfa dispuesto con las condiciones de la prueba (0,05), ello es interpretado como la existencia de la correlación entre las variables de estudio y la aceptación de la hipótesis general.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Como primer punto de esta sección debo señalar que para la presente investigación se construyó un instrumento de medición distinto a los estándares SERVPREF utilizado por Vázquez Cruz y otros (2018), dicha preferencia se estableció para esta investigación en atención a que, en la revisión bibliográfica se encontraron una mayor coincidencia de estudios sobre calidad de servicio y satisfacción bajo el modelo SERVQUAL, sobre el cual se formuló la encuesta utilizada, la cual fue adaptada a la utilizada por Infantes (2017), García y Gálvez (2016) y Alor (2020) quienes analizaron centros de salud peruanos y por la investigación de Álvarez (2017) en el ámbito internacional. Además, cabe señalar que la investigación de Canzio (2019) titulada “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en Emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018” es la que más se aproxima al estudio realizado en la presente tesis, coincidiendo en que el análisis se realizó en centros de salud de la capital del país y se formalizaron las mismas variables de estudio, sin embargo, el estudio de Canzio (2019) utilizó una muestra de 382 encuestas, muy superior a las 183 utilizadas para esta investigación.

También se debe señalar que la definición teórica elegida para determinar las dimensiones de ambas variables de estudio fue coincidente con el estudio de Ruiz (2017), ello debido a que trabaja con cinco dimensiones de la variable calidad de servicio en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y calidez o empatía; así como tres dimensiones para la variable satisfacción del usuario, en base a la teoría desarrollada por Donabedian (1993), quien es reconocido como toda una autoridad en calidad de servicios en salud. Además, la decisión de elegir dicho

marco teórico es debido a que el mismo se encuentra ampliamente difundido entre diversas investigaciones tales como las de García y Gálvez (2016) e Infantes (2017) tanto a nivel nacional como internacional.

En cuanto a los resultados obtenidos, la presente investigación utilizó una muestra probabilística de 183 usuarios externos, y sus resultados fueron categorizados a través de la escala Likert de cinco grados, resultando que el nivel de satisfacción del usuario externo fue categorizado por la mayoría de personas, con un 46,45% como “regular” y por un 36,61% como “muy bueno”, similares resultados a los obtenidos por Alor (2020) quien refiere que, el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Raquia fue de “medio” a “bueno. Otro de los resultados a resaltar es la obtención de un 49,73% de encuestados que calificaron la calidad de la atención como “regular” y un 39,89% de ellos la clasificaron como de nivel “muy bueno”, también similares a los porcentajes de 42,86 % y el 30,36 % en categorías semejantes en el estudio de similares resultados al obtenido por Cauchi (2016). Otros estudios, como el de Botón (2018), pueden concretar qué acciones específicas tales como que le proporcionaron trato amable, le orientaron en cuanto a sus medicamentos, cuidados y próxima cita, le brindaron confianza al consultar sus problemas de salud y durante la consulta, les resolvieron sus dudas a los usuarios externos fueron las que ocasionaron dicha apreciación positiva. También existe otra metodología de estudio, como la utilizada por Pabón y Palacio (2020), las cuales separan los encuestados según el área o servicio específico del centro de salud, diferenciando la atención médica, de enfermería y de laboratorio, el cual puede dar mayores luces sobre las intervenciones necesarias a realizar por las autoridades del Centro de salud en un área específica.

Por último, la presente investigación concluye con la demostración de la hipótesis general, la cual señala que existe correlación entre las variables de estudio, así como de la totalidad de tres hipótesis específicas, en las cuales se demuestra correlación entre la calidad de la atención y las tres dimensiones de la satisfacción del usuario, es decir, se halló una significancia estadística suficiente para colegir que la calidad de la atención recibida se relaciona con la satisfacción del usuario externo, resultados coincidentes con los hallados por Alor (2020), Infantes (2017), Canzio (2019), así como el de Zavaleta y García (2018)

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se demostró que existe relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de San Juan de Miraflores de Lima.

Se demostró la relación entre la calidad de la atención y la dimensión “humana” de la variable satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de San Juan de Miraflores de Lima.

Se demostró la relación entre la calidad de la atención y la dimensión “técnico científica” de la variable satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de San Juan de Miraflores de Lima.

Se demostró la relación entre la calidad de la atención y la dimensión “entorno” de la variable satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de San Juan de Miraflores de Lima.

6.2 Recomendaciones

Se recomienda a la Dirección de Salud del MINSA el difundir los resultados de este y otros estudios relacionados con la calidad de la atención y la satisfacción del usuario a través de su página web u otras publicaciones que elabore, puesto que considero importante que los gerentes y directivos tengan a disposición una metodología para realizar la evaluación de las variables de estudio, así como que, al enterarse de los resultados de las investigaciones puedan identificar los elementos principales que permiten elevar la satisfacción del usuario externo.

Se recomienda a las autoridades del MINSA, tomen en consideración las dimensiones de la satisfacción del usuario externo recogidas en el marco teórico, a fin de identificar los proyectos de inversión pública que realmente permitan incidir en el grado de satisfacción y mejora de la calidad de la atención.

Se recomienda a las autoridades del MINSA, el elaborar capacitaciones al personal de salud y administrativo sobre cómo mejorar la calidad de la atención que brindan a los usuarios, así como establecer lineamientos para aplicar la metodología mejora continua (kaizen) y estudios integrales en búsqueda de la mejora de la calidad del servicio de salud.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Aguirre Paucar, E. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe › bitstream › handle › UCV › aguirre_pe
- Alarcón, K. (2014). *Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía Ginecoobstetrica en relación a la calidad de*. Universidad Nacional de Cajamarca, Facultad de Medicina Humana, Cajamarca - Perú.
- Alor, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Puesto de salud de Raquia del distrito de Antonio Raymondi en Ancash – 2019*. Tesis de maestría para optar por el grado de Maestro en Gerencia de Servicios de salud, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Escuela de Posgrado, Huacho - Perú.
- Álvarez, R. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención brindada en el Hospital Militar "Escuela dr. Alejandro Dávila Bolaños", Managua, Nicaragua, Febrero-Marzo 2017*. Informe final Tesis para optar al Título de Máster en Administración en Salud, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Escuela de Salud Pública de Nicaragua, Managua - Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Botón, S. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención permanente CAP de Cuñen, Quiché, Guatemala, Año 2017*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Licenciatura en Enfermería, Quetzaltenango - Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en Emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018*. Tesis de grado, Universidad San Ignacio e Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima - Perú. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
- Cauchi, A. L. (2016). *Nivel de satisfaccion del usuario sobre la calidad de atencion por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz, noviembre, 2015*. Lima.
- Estrada, W. (2007). *Servicio y Atención al cliente- Proyecto de mejoramiento de los Servicios de Justicia*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- García Valverde, R., & Gálvez Díaz, N. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud MINSA - ESSALUD, CHONGOYAPE - PERÚ. *Rev. Tzhoecoen*, 8(2).

- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Primera ed.). Buenos Aires: Brujas.
- Hermida, D. (2015). *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N°2. Cuenca*. Tesis de maestría en salud pública, Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Médicas, Cuenca.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://www.mediafire.com/file/7n8p2lj3ucs2r3r/Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+-+sampleri-+6ta+EDICION.pdf>
- Infantes Gómez, F. M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista peruana de medicina integrativa*.
- MINSA. (2007). *Documento Técnico: RM 519-2006-MINSA*. Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
- MINSA. (2009). *Política Nacional de Calidad en Salud RM N°727-2009/MINSA*. Lima.
- Pabón, M., & Palacio, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital local de Sitio Nuevo Magdalena, periodo 2017-2019*. Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Servicios de Salud, Universidad de la Costa C.U.C., Programa de Administración de Servicios de Salud, Barranquilla - Colombia. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez Palomino, R. J. (2015). *Calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el hospital hugo pesce pescetto de Andahuaylas, 2014*. Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa, Andahuaylas. Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/191/RemyJulieta_tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Redhead García, R. (2015). *Calidad de servicio del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Lima.
- Rios Cáceres, A. M., & Barreto Galeano, A. F. (2015). *Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016*. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Bogotá.
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto.
- Urriago, M. (2012). *Calidad de atención en salud. Percepción de los usuarios*. Cali: Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo Garcia", ESE.

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 para optar por el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Chiclayo - Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7.2 Fuentes hemerográficas

Aguirre Gas, H. (Noviembre - Diciembre de 2004). Principios éticos de la práctica médica. *Cirugía y Cirujanos*, 72(6), 503-510. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2004/cc046m.pdf>

Barrios, M., & Mejías, A. (Julio-Diciembre de 2009). Dimensiones de la Calidad de Servicio en un Centro Médico Asistencial Universitario. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 1(1), 21-30. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215016873004.pdf>

Donabedian, A. (Enero-Febrero de 1993). Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la Calidad de la Atención. *Salud Pública de México*, 35(1), 94-97. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/106/10635110.pdf>

Jiménez, M. (Mayo - Agosto de 2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, 11(2), 58-65. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>

Miyahira, J. (Enero - Julio de 2001). Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? *Revista Medica Herediana*, 12(3). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300001

Vázquez Cruz, E., Sotomayor Tapia, J., González Lopez, A., Montiel Jarquín, Á. J., Gutierrez Gabriel, I., Romero Figueroa, M., . . . Campos Navarro, L. (Octubre de 2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública*(DOI: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>), 254-257.

7.3 Fuentes electrónicas

ESAN. (2 de Diciembre de 2016). *Conexiosesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

ISOTOOLS. (25 de Junio de 2015). *Conceptos fundamentales de la calidad en salud*. Recuperado el 16 de Junio de 2021, de Blog Calidad y Excelencia:

<https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/>

MEDLINEPLUS. (2 de Diciembre de 2020). *Centros de salud*. Recuperado el 17 de Junio de 2021, de <https://medlineplus.gov/spanish/healthfacilities.html>

Méndez, J. (10 de Mayo de 2013). *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby*. Recuperado el 17 de Junio de 2021, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#filosof%C3%ADas-de-la-calidad>

Ortiz, E. (14 de Agosto de 2019). *Bases filosóficas de la calidad total*. Recuperado el 17 de Junio de 2021, de Slideshare: <https://es.slideshare.net/edgargabrielortizsanchez/bases-filosficas-de-la-calidad-total-guia-de-tema-2-vigente-2015>

Peiró, R. (8 de Junio de 2020). *Usuario*. Recuperado el 17 de Junio de 2021, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/usuario.html>

UJAEN. (2019). *Criterio 5:Procesos*. Recuperado el 17 de Junio de 2021, de https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf

Urriago, M. (2012). *Calidad de atención en salud. Percepción de los usuarios*. Cali: Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo Garcia", ESE.

ANEXOS

ANEXO 01
CONSENTIMIENTO INFORMADO

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Solicitó: autorización para la realización del trabajo de investigación y aplicación de encuesta sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el centro de Salud de san Juan de Miraflores.

Jefa del establecimiento de salud

Dra.: TANIA YAURI

Yo RUTH RAQUEL ATENCIA DURAN, identificada con DNI: 47903561, y CEP: 84159 me dirijo ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Estoy desarrollando el trabajo de investigación para optar el título de maestro en salud titulado: la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el centro de salud de san Juan de Miraflores de Lima-2020, los mismos que serán aplicados en el establecimiento de salud, los resultados permitirán medir la calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del usuario lo que me comprometo hacer llegar a jefatura para conocimiento y fines al respecto.

Sin otro particular, reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Por lo expuesto

Ruego a usted acceder a mi solicitud

RUTH RAQUEL ATENCIA DURAN

DNI: 47903561

JEFATURA

ANEXO 02
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES – LIMA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<u>Problema General:</u>	<u>Objetivo General:</u>	<u>Hipótesis General:</u>		
¿Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el centro de salud de San Juan de Miraflores - Lima 2020?	Determinar si existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario del centro de salud de San Juan de Miraflores – Lima 2020.	Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el centro de salud de San Juan de Miraflores - Lima 2020	INDEPENDIENTE: Calidad de atención Dimensiones Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía DEPENDIENTE: Satisfacción del usuario Dimensiones Humana Técnico - científica Entorno	Nivel y Tipo: Correlacional y aplicada Enfoque: cualitativo Diseño: no experimental y transversal Población: 420 pacientes atendidos en el centro de Salud de San Juan de Miraflores en el mes de octubre del año 2020. Muestra: 183 pacientes Técnicas e instrumentos de recolección de datos La técnica de revisión y análisis documental y de encuesta a través de un cuestionario usando la escala Likert de 5 grados.
<u>Problemas específicos:</u>	<u>Objetivos específicos:</u>	<u>Hipótesis específicas:</u>		
¿Qué relación tiene la calidad de atención con la dimensión humana del usuario en el centro de salud de San Juan de Miraflores?	Determinar si existe relación entre la calidad de atención con la dimensión humana del usuario en el centro de salud de San Juan de Miraflores.	Si existe relación entre la calidad de atención con la dimensión humana del usuario en el centro de salud de San Juan de Miraflores		
¿Qué relación tiene la calidad de atención con la dimensión técnico-científica del usuario del centro de salud de san Juan de Miraflores?	Determinar si existe relación entre la calidad de atención con la dimensión técnico-científica del usuario en el centro de salud de san Juan de Miraflores.	Si existe relación entre la calidad de atención con la dimensión técnico-científica del usuario en el centro de salud de San Juan de Miraflores.		
¿Qué relación tiene la calidad de atención con la dimensión del entorno del usuario en el centro de salud de San Juan de Miraflores?	Determinar si existe relación entre la calidad de atención con la dimensión del entorno del usuario en el centro de salud de San Juan de Miraflores..	Si existe relación entre la calidad de atención con la dimensión del entorno del usuario en el centro de salud de San Juan de Miraflores		

ANEXO 03
ENCUESTA – INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

INSTRUCCIONES: Gracias por su colaboración al desarrollo de esta encuesta que tiene como propósito de recopilar información sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro de Salud de San Juan de Miraflores. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada. Se trata de una encuesta anónima y reservada solicitando su sinceridad en la respuesta en beneficio de la mejora de las políticas de gestión, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo a lo siguiente:

- 1.- Totalmente en desacuerdo
- 2.- Parcialmente en desacuerdo
- 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4.- Parcialmente de acuerdo
- 5.- Totalmente de acuerdo

VARIABLE – CALIDAD DE ATENCIÓN						
No	Dimensión Elementos Tangibles	1	2	3	4	5
1	Las instalaciones físicas (paredes, puertas, consultorio, etc.) del Centro de salud son adecuadas					
2	El Centro de salud cuenta con una adecuada limpieza.					
3	El Centro de salud cuenta con personal con una buena presentación.					
No	Dimensión de Fiabilidad	1	2	3	4	5
4	La toma de su información en el centro de salud fue adecuada					
5	La información y orientación de ubicación y trámite necesario que le brindaron en el Centro de salud fue adecuada.					
6	El Centro de salud le brindó ayuda en su estado emocional ante su problema de salud.					
No	Dimensión de Capacidad de Respuesta	1	2	3	4	5
7	El tiempo que esperó en el Centro de salud para atenderse y/o pedir una cita fue adecuado					
8	Los trámites que tuvo que realizar en el Centro de salud para ser atendido, fueron sencillos					
9	El personal del Centro de salud siempre buscó atenderlo en el menor tiempo posible					
10	El personal del Centro cooperó para atenderlo adecuadamente					
11	El Centro de salud atiende quejas o reclamos de manera oportuna.					
No	Dimensión de Seguridad	1	2	3	4	5
12	El Centro de salud cuenta con personal que transmite confianza a sus usuarios					

13	El Centro de salud cuenta con personal capacitado para su atención.					
14	El Centro de salud cuenta con personal que es siempre amable con los pacientes.					
15	El personal del Centro de salud brindó explicación suficiente de su diagnóstico y tratamiento.					
16	El personal del Centro de salud cumple con las medidas que garantizan su seguridad (bioseguridad).					
No	Dimensión de Empatía	1	2	3	4	5
17	El Centro de salud cuenta con personal que se identificó o se presentó adecuadamente.					
18	El Centro de salud cuenta con personal que busca cumplir sus necesidades individuales.					
19	El Centro de salud cuenta con personal que comprende sus necesidades y sentimientos como paciente.					
	VARIABLE – SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
No	Dimensión Humana	1	2	3	4	5
20	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindo un trato cordial y amable					
21	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema					
22	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención					
23	El personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento					
No	Dimensión Técnico Científica	1	2	3	4	5
24	En la consulta, el personal de salud realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada					
25	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va realizar					
26	Durante la atención el personal de salud, le soluciona su problema de salud					
27	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)					
28	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar					
29	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos					
30	El personal de salud le explico en palabras sencillas y fácil de entender cuál es su problema de salud o resultado de consulta					
31	El horario de atención del Centro de salud le parece adecuado					

No	Dimensión sobre el Entorno	1	2	3	4	5
32	Le parecieron cómodos los ambientes del Centro de salud					
33	El local del Centro de Salud se encuentra siempre limpio					
34	En términos generales usted se siente satisfecho con la atención recibida en el Centro de salud					

ANEXO 04
SÁBANA DE DATOS

	Preguntas																																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34		
1	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1		
4	5	4	3	2	3	4	1	2	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	1	2	3	5	1	2	4	4	4	4	3	3	5	1	1		
5	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	2	3		
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
9	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5		
13	1	1	1	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	
15	2	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
16	2	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
17	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4		

21	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	
22	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
23	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
24	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3		
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
26	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
27	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
35	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
41	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	1	1	
42	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	4	4	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	
43	1	2	3	4	5	5	1	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	
46	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	
48	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

49	1	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5				
51	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5		
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
54	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
56	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
57	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
58	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5		
59	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
61	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4		
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	
63	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	
65	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3			
66	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3			
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3		
68	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
69	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
70	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3		
71	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
72	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
74	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		

77	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
78	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
80	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
82	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
83	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
84	1	1	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	2	3	
85	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2		
86	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3		
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	4	
89	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5		
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
92	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
93	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
94	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
95	5	3	3	5	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3		
97	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	3		
99	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5		
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
101	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	1	5	1	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
102	5	5	5	3	3	2	2	1	2	3	5	5	5	5	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
103	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

105	4	4	2	2	3	4	5	1	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	
107	2	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
112	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
114	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
116	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	
118	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
119	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
121	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
122	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	1	
123	1	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
124	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
126	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
127	1	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
128	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
131	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	
132	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5			
134	5	5	5	5	4	3	2	2	2	1	1	1	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3		
135	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4			
136	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5			
137	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2			
138	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4			
139	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
140	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5			
141	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4			
142	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5			
143	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3			
144	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3
146	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
147	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2		
148	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3		
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3		
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4		
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5		
152	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
153	1	1	1	1	2	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4		
154	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5		
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4		
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
158	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	1	1	5	4	4			
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5		
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		

161	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
162	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	3	1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
164	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	2	2	2	
165	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	1	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
167	5	4	4	3	3	3	1	2	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3		
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
170	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	1	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5	5	5	4	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	
172	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	
173	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
174	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	
175	1	2	3	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
176	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	
177	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	
178	1	2	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
179	5	5	4	2	3	2	1	1	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
180	1	1	2	3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	2	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	3	3	3	4	5	3	1	3	4	4	2	2	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
182	5	4	2	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	3	3	3	3	3		
183	5	5	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	

Fuente: Elaboración Propia

**Valerio
ASESOR**

Haga clic aquí para escribir texto.

PRESIDENTE

**Dra. Soledad Dionisia Llañez Bustamante
SECRETARIO**

**Dra. Yaneth Marlube Rivera Minaya
VOCAL**

