

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD HUAURA- 2020**

**PRESENTADO POR:**

**VANESSA LUNA SIFUENTES**

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

**ASESOR:**

**Dr. ABRAHAN CÉSAR NERI AYALA**

**HUACHO - 2022**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
EN EL CENTRO DE SALUD HUAURA- 2020**

**VANESSA LUNA SIFUENTES**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: Dr. ABRAHAN CÉSAR NERI AYALA**

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

**HUACHO**

**2022**

## DEDICATORIA

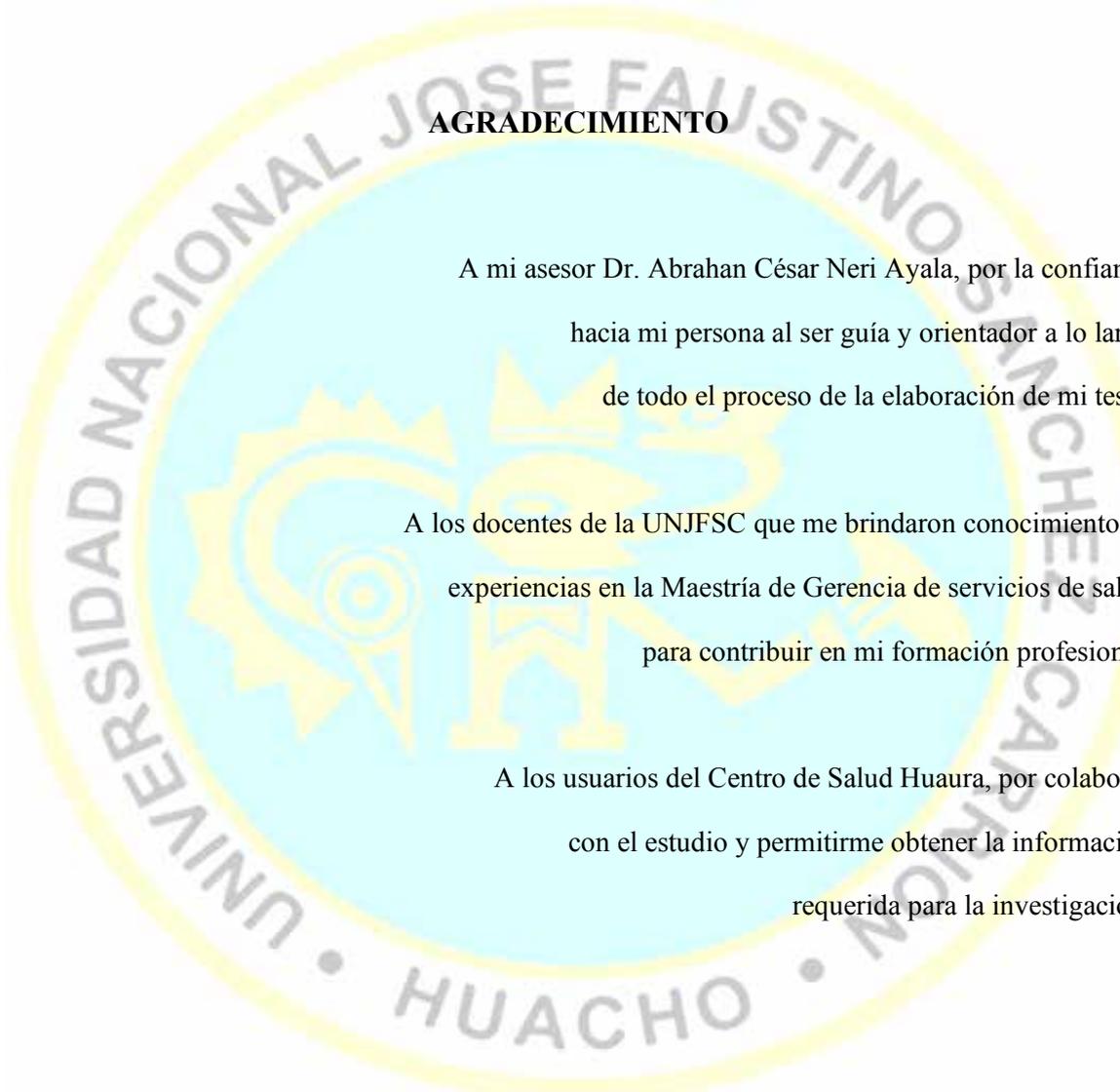
A Dios, por iluminar mi camino  
y brindarme toda la fuerza para  
culminar con gratitud esta maestría.

A mis queridos padres, Carmen y Juan quienes me  
enseñan que en la vida hay que luchar para alcanzar  
nuestros objetivos con mucha responsabilidad, disciplina y  
perseverancia para el logro de mi crecimiento profesional.

A mi hijo Marcos, quien es el pilar fundamental en mi  
vida y por quien seguiré esforzándome día a día.

A mi abuelita Martha y Zoila, que desde el  
cielo iluminan y guían mi camino con  
mucho amor y fortaleza.

*Vanessa Luna Sifuentes*



## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor Dr. Abraham César Neri Ayala, por la confianza hacia mi persona al ser guía y orientador a lo largo de todo el proceso de la elaboración de mi tesis.

A los docentes de la UNJFSC que me brindaron conocimientos y experiencias en la Maestría de Gerencia de servicios de salud para contribuir en mi formación profesional.

A los usuarios del Centro de Salud Huaura, por colaborar con el estudio y permitirme obtener la información requerida para la investigación.

*Vanessa Luna Sifuentes*

## RESUMEN

La presente investigación: “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020”, es una investigación de carácter científico que se realizó para obtener el grado académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Se utilizó una adecuada técnica en la investigación de tipo Básico, de nivel descriptivo, correlacional, no experimental y la hipótesis planteada fue: “La calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020”, la población en nuestro estudio estuvo formada por 1500 usuarios del Centro de Salud Huaura 2020. Se determinó el uso de una muestra probabilística de 306 usuarios. El instrumento principal que se empleó fue el cuestionario, que se aplicó a la primera y segunda variable. El coeficiente de correlación es de magnitud muy buena.

Los resultados evidencian que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

La autora

Palabras claves: calidad, atención, usuario, satisfacción.

## ABSTRACT

The present investigation: "Quality of care and satisfaction of users in the Huaura Health Center-2020", is a scientific investigation that was carried out to obtain the academic degree of Master in Health Services Management of the Graduate School from the José Faustino Sánchez Carrión National University.

The methodology that was used is within the basic research is Basic, descriptive, correlational, non-experimental level and the hypothesis was: "The quality of care is related to user satisfaction at the Huaura Health Center - 2020", the population in our study consisted of 1500 users of the Huaura Health Center 2020. The use of a probabilistic sample of 306 users was determined. The main instrument used was the questionnaire, which was applied to the first and second variables. The correlation coefficient is of very good magnitude.

The results show that there is a relationship between the quality of care and user satisfaction at the Huaura Health Center-2020.

The author

Keywords: quality, attention, user, satisfaction.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.    Formulación de problema.....	4
1.2.1.    Problema general.....	4
1.2.2.    Problemas específicos.....	4
1.3.    Objetivos.....	5
1.3.1.    Objetivo general.....	5
1.3.2.    Objetivos específicos.....	5
1.4.    Justificación.....	5
1.5.    Delimitaciones del estudio.....	6
1.6.    Viabilidad del estudio.....	6
1.6.1.    Técnica.....	6
1.6.2.    Ambiental.....	6
1.6.3.    Evaluación Financiera.....	6
CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.    Antecedentes.....	8
2.1.1.    A nivel Internacional.....	8
2.1.2.    A nivel Nacional.....	9
2.2.    Bases teóricas.....	11
2.2.1.    Calidad de atención.....	11
2.3.    Bases filosóficas.....	20
2.4.    Definición de términos básicos.....	21
2.5.    Hipótesis.....	22
2.5.1.    Hipótesis general.....	22

2.5.2. Hipótesis específicas.....	22
2.6. Operacionalización de Variables .....	24
CAPITULO III METODOLOGÍA.....	26
3.1 Diseño metodológico .....	27
3.2 Población y muestra.....	27
3.2.1 Población .....	27
3.2.2 Muestra .....	28
3.3 Las técnicas de recolección de datos .....	28
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información .....	30
CAPITULO IV RESULTADOS .....	31
4.1. Análisis de los resultados.....	32
4.2. Prueba de normalidad .....	41
4.3. Generalización entorno la hipótesis central .....	42
CAPITULO V DISCUSIÓN .....	54
5.1. Discusión de los resultados.....	55
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	57
6.1. Conclusiones.....	58
6.2. Recomendaciones .....	59
CAPITULO V.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	60
3.5 Matriz de consistencia.....	64
INSTRUMENTO.....	75

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	24
Tabla 2. La calidad de atención.....	32
Tabla 3. Fiabilidad.....	33
Tabla 4. Capacidad de respuesta.....	34
Tabla 5. Seguridad.....	35
Tabla 6. Empatía.....	36
Tabla 7. Aspectos tangibles.....	37
Tabla 8. Satisfacción de los usuarios.....	38
Tabla 9. Validez.....	39
Tabla 10. Lealtad.....	40
Tabla 11. Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov.....	41
Tabla 12. La calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.....	42
Tabla 13. La dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios.....	44
Tabla 14. La dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios.....	46
Tabla 15. La dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios.....	48
Tabla 16. La dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios.....	50
Tabla 17. La dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios.....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La calidad de atención.....	32
Figura 2. Fiabilidad.....	33
Figura 3. Capacidad de respuesta .....	34
Figura 4. Seguridad.....	35
Figura 5. Empatía .....	36
Figura 6. Aspectos tangibles.....	37
Figura 7. Satisfacción de los usuarios .....	38
Figura 8. Validez.....	39
Figura 9. Lealtad.....	40
Figura 10. La calidad de atención y la satisfacción de los usuarios .....	43
Figura 11. La dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios.....	45
Figura 12. La dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios.....	47
Figura 13. La dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios.....	49
Figura 14. La dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios.....	51
Figura 15. La dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios .....	53



**CAPITULO I**  
**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Descripción de la realidad problemática.**

Conocemos por nuestra experiencia que los hospitales en el mundo definen sus labores enfocadas a la satisfacción del tratamiento médico completo, que sea curativa y sobre todo preventiva para el ser humano, lo que requiere altos estándares en la calidad del servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud como hospitales, sobre todo en esta época a clínicas particulares.

Las grandes falencias de la calidad de atención provienen del escaso apoyo que brinda el Estado peruano, siendo sin lugar a duda todo un desafío para el Régimen de salud en el de gestionar una adecuada atención de calidad. En los países del primer mundo que cuentan con grandes recursos, la pandemia originada por el Covid – 19 ha desnudado la escasa infraestructura en cuanto a la infraestructura, así como también la falta de capacitación del personal que no son los esperados.

Por ello en el Perú, considerado como un país del tercer mundo los recursos son insuficientes, evidenciada por la calidad en la atención brindada y por ello es vital que nuestras autoridades gestionen propuestas que se encaminen en el desarrollo de la calidad, siendo sostenible en el tiempo.

El servicio de calidad que se brinda debe consistir en la disconformidad entre los usuarios sobre del servicio y el discernimiento del servicio. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993).

El servicio de atención en el sector salud se ha desarrollado a través de los años, día a día con adelantos tecnológicos, la preparación del personal capacitado como eje fundamental para el cumplimiento y generación de nuevos instrumentos que garanticen la validez y confiabilidad en la atención brindada. Todo esto, no ha sido suficiente, debido a que el ser humano en su ciclo vital demanda requerimiento y necesidades cada vez más complejas.

La Ley General de Salud N° 26842, insta en uno de sus artículos: que el ser humano “tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su

salud cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales”, donde se encuentran en el deber de brindarnos una atención óptima que satisfaga nuestras necesidades de usuarios con equidad e igualdad en el trato.

En los países del primer mundo se ejecutaron diversos procedimientos y normativas para optimizar de la calidad en salud, sin embargo, a pesar de las normas planteadas no se generaron grandes cambios, años posteriores se ejecutaron nuevas políticas las cuales tuvieron como objetivo la interacción directa con los usuarios, conocer sus necesidades, atenderlas y priorizarlas. De esta manera se ejecutó un trabajo en conjunto donde cada miembro era agente importante para generar cambios que contribuyan a brindar un servicio de calidad garantizando su permanencia.

Según la OMS (1986)

La calidad, es la diferenciación que se hace en el aquí y el ahora, estableciéndose un nivel de atención soñado. El concepto muestra la noción que la calidad no es enfocada en igualdad de condiciones, que la forma como se desarrolla las sociedades en el mundo no se da en forma semejante y por lo tanto el nivel de atención no es parecido.

En el contexto mundial se dan embarazos adolescentes que superan los 15 millones entre las edades de 14 a 20 años y más de 900 mil niñas de 16 años alumbran un niño al año, ello se da en la mayoría de los países tercermundistas. Algo más de 3 millones de mujeres de 14 a 20 años, se sujetan a abortos ocultos, haciendo peligrar la vida del feto y por ende de ella misma. Los recién nacidos de madres adolescentes se resisten a un riesgo de morir a diferencias de los que nacieron de mujeres de 20 a 24 años. Desde el año 1990 la tasa de natalidad ha descendido, aunque no como debería darse, un 11% aprox. de los nacimientos a nivel mundial se realizan en mujeres de 15 a 19 años.

Por ello, el trabajo se realizó en el Centro de Salud Huaura que está suscrita a la Red de Salud Huaura-Oyón, provincia de Huaura y Departamento de Lima, donde se encuestaran a pacientes de los diferentes servicios. En este Centro, es notorio el esfuerzo

por brindar un buen servicio; sin embargo, los usuarios muestran su disconformidad por la atención recibida. Es necesario diagnosticar y contextualizar la forma como se brinda a la atención en el Centro de Salud relacionándola con su nivel de satisfacción, todo ello con tendencia a mejorar el servicio que se otorga.

## **1.2. Formulación de problema.**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020?

¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020?

¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020?

¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020?

¿Cuál es la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020?

### **1.3. Objetivos.**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

Establecer la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

Establecer la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

#### **1.4. Justificación.**

La investigación se realizó con el propósito de brindar alternativas que mejoren la atención a los usuarios del Centro de Salud Huaura que pertenecen a la red Huaura Oyón.

El usuario siempre recuerda el trato en la atención que recibió en el servicio de salud y es la forma como va a recordar al centro de salud pública o privada. Este tema no es nuevo que se aborda, pero es algo preocupante en los sectores mencionados, donde se ofrecen una deficiente atención a los ciudadanos.

## **1.5. Delimitaciones del estudio.**

### **De tiempo.**

La investigadora muy a pesar de su limitado tiempo por el horario de trabajo estableció un horario para acumular la información teórica y para realizar el trabajo de campo donde se encuestó a usuarios que fueron atendidos en el Centro de Salud Huaura.

### **De los medios económicos.**

El estudio requerido de la inversión de medios económicos tuvo que ser autofinanciada por la investigadora, quien a pesar de tener limitaciones realizara un esfuerzo para costear los gastos que este trabajo demanda.

### **Delimitación temporal.**

El estudio de investigación se realizó durante el periodo de 05 meses desde Agosto del 2020 a Diciembre del 2020.

## **1.6. Viabilidad del estudio.**

### **1.6.1. Técnica.**

Se consideraron para su ejecución, lo normado por la Escuela de Postgrado de la UNJFSC-Huacho.

Respecto a la viabilidad del apoyo del personal del Centro de Salud Huaura para realizar el estudio: no se presentan inconvenientes para el apoyo directo y oportuno.

### **1.6.2. Ambiental.**

El trabajo no ha generado un impacto negativo en el ambiente, debido a su naturaleza descriptiva y correlación determinado en un punto dado.

### **1.6.3. Evaluación Financiera.**

Se garantizó el financiamiento por la propia investigadora, con apoyo de asesores metodológicos y estadísticos.



**CAPITULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes.**

### **2.1.1. A nivel Internacional.**

(Maggi, 2018) en “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. El objetivo identificado es determinar la calidad de atención en comparación con la satisfacción. La muestra fue de 357 apoderados de los niños. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario de Servqual que presenta 5 dimensiones. Es una investigación de diseño transversal y recopilando los datos del Hospital en estudio. Los resultados evidencian que no existe satisfacción en sus dimensiones no siendo así en la capacidad de respuesta que la considero aceptable. Se concluye afirmando que el servicio no otorga seguridad al usuario y se muestra una deficiente atención en la calidez y el trato.

(Rodriguez & Caballero, 2013) en el trabajo sobre “La calidad de atención que se brinda al usuario del Centro Terapéutico San Juan de Dios”. La investigación tuvo como objetivo fue el mejoramiento en la atención conociendo la percepción de la calidad de atención de usuarios en el hospital de estudio. El tipo de investigación es descriptivo y nivel exploratorio, comprendió la investigación de documentos relacionados a la calidad en salud pública en Chile. Su conclusión señala afirmando que la amabilidad del personal fue lo más resaltante en la investigación, pero aun así la desmotivación del personal se evidenció en los resultados.

(Alvarez, 2017) en el trabajo realizado tiene como objetivo evaluar la de satisfacción de los usuarios del servicio sobre la calidad de atención en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua 2017. Es una investigación de corte descriptivo y transversal. La población y muestra fue de 36 hospitalizados. Se llegó a concluir que las posibilidades y discernimientos sobre dimensiones de la calidad de atención estuvieron satisfechas.

(Maldonado, 2014) en el estudio “La percepción de la calidad de atención de los clientes de la consulta externa en los servicios de Cardiología, Oftalmología del Seguro Social Universitario La Paz, 2013”. Utilizó la encuesta Servqual con escala de Likert teniendo 18 reactivos, donde se analizaron sus 5 dimensiones. Su conclusión señala que se utilizó el software EPIDAT al 90% de confiabilidad para obtener una muestra de 68 usuarios y contar con el programa SPSS para el análisis de la información. Los resultados muestran que los pacientes perciben una buena atención en los servicios en estudio.

### **2.1.2. A nivel Nacional.**

(Salas, 2019) en su trabajo “Satisfacción de usuarias sobre calidad de atención del Obstetra, Hospital II Essalud- Huaraz 2019”. El objetivo identificado en su tesis fue determinar el nivel de satisfacción de las usuarias sobre calidad de atención del obstetra. El tipo de investigación es descriptivo y transversal tuvo como muestra a 120 usuarias del citado Hospital. Se usó el cuestionario Servqual con sus 5 dimensiones que fueron analizados por el software SPSS. Se concluye que el 97,1% de los usuarios encuestados asignan un nivel alto a la calidad de atención.

(Palomino, Rivera, & Tocto, 2018) “Calidad de atención de Enfermería y Satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2018”. El objetivo general identificado en su tesis es establecer la relación entre las 2 variables en estudio. El tipo de investigación es de diseño descriptivo y correlacional. La muestra fueron los usuarios que acuden al servicio de emergencia durante un mes. Se concluye que existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción de magnitud moderada.

(Olivares, 2018) en su trabajo “Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de las usuarias del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital II Goyoneche 2018”, en la que se determinaron los componentes interrelacionados a la percepción de la calidad de atención. El tipo de investigación es un estudio observacional y transversal. La muestra a 508 usuarias de 18 a 30 años. La recopilación de datos se hizo mediante la prueba SERVQUAL llegando a concluir mediante la prueba de Chi cuadrado que las expectativas y percepción de elementos tangibles difieren significativamente.

(Lizana, Piscocoya, & Quichiz, 2018) en “Calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital Lima 2018” cuyo objetivo fue establecer la calidad en la atención del área de Enfermería del Hospital de Lima. El estudio es de tipo descriptivo cuya población fue de 120 usuarias en observación II y III quienes cumplen criterios de inclusión. La técnica aplicada fue la entrevista para la variable con 19 Items en escala de Likert, donde se evalúan la dimensión interpersonal y la dimensión confort, con 3 opciones. Los datos fueron procesados con el software Epi INFO 6, presentados en tablas de frecuencia y gráficos descriptivos.

(Zapata, 2019) en su trabajo el objetivo describir la percepción de la calidad de atención los pacientes en Enfermería de un Hospital de cuarto nivel, Lima 2019”. El tipo de investigación es cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo y transversal. La población estuvo formada por 100 pacientes. El instrumento que se uso fue el CUCACE. Se encontraron que el 46% de los encuestados distinguieron como “muy buena” la calidad de atención de enfermería; “completamente buena”, el 38%; “buena”, el 18%. Ningún participante se sesgó por la percepción regular y mala. Se concluye que la mayoría de los pacientes hospitalizados observaron un nivel muy bueno en la calidad en la atención.

## **2.2. Bases teóricas.**

### **2.2.1. Calidad de atención.**

#### **Definición de Calidad.**

(Méndez, 2018), Hace varias apreciaciones sobre autores clásicos sobre el concepto de calidad.

Para W. Edwards Deming: Es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará.

Para Joseph M. Juran: Consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

Para Kaoru Ishikawa: Significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”. (p. 02).

(Sevillano, 2004), propone que: “La calidad como tal se define y se relativiza en cada situación, por lo que no puede entenderse como un valor absoluto. Es una cuestión muy extensa y compleja, debemos interpretar para definirla se utilizan diversos criterios relacionados con los valores intrínsecos, relacionados al proceso, o con valores instrumentales, como es la eficiencia, el rendimiento, etc.”. (p. 69).

(OMS, 2011) la calidad es: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario y del personal de salud, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del usuario/cliente”.

(ISO, 2008) la calidad: Significa el grado en el que un conjunto de características inherentes (del producto, proceso y/o sistema) cumple con los requisitos. (necesidad o expectativa).

La RAE, menciona que “La calidad es como una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”

### **Definición de Atención.**

Es la forma de contribuir en el ser humano para obtener una complacencia. Casi siempre no se atiende en forma adecuada al usuario y por ello debe ser necesario oír, escuchar, observar y hablar, ya que vital conocer las necesidades y características del servicio ofrecido al tipo de usuario que va dirigido (MINSA, Sistema de Gestión de la Calidad, 2001).

### **Calidad de atención.**

Se refiere al servicio brinda a cualquier usuario, cumpliendo con los protocolos establecidos por cada hospital, tanto en las públicas y privadas. De igual modo la calidad de atención en los centros de Salud se evalúa de forma permanente para evidenciar la forma como se atienden a los usuarios hospitalizados, garantizando su beneficio y seguridad, otorgando amistad para complacer sus necesidades.

Avedis Donabedian, y una de los pertinentes en el mundo en calidad y seguridad asistencial, definió en el 1980 (1): “Calidad en la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes”.

Donabedian concentró además 3 columnas principales que nos conceden diferentes representaciones para la evaluación de la calidad: la estructura, el proceso y los resultados.

### **Dimensiones de la calidad de atención.**

Presentan diferentes propuestas por analizar sobre la calidad en salud, a lo que Donabedian formula 03 dimensiones a tener en cuenta:

**1. Aspecto Técnico – Científico**, basadas en las siguientes características:

- Los cambios positivos se muestran efectivos a favor de la salud de los usuarios.
- Cumplimiento eficaz de las metas en la asistencia de los servicios de salud, mediante la ejecución de métodos y procedimientos administrativas.
- El uso óptimo de los patrimonios permitirá obtener bienes para obtener resultados esperados.
- El servicio de atención debe darse en forma ininterrumpida y sin repeticiones que no son necesarias.

**2. Aspecto Humano**, referente a las relaciones interpersonales y que se plasman en las siguientes premisas:

- La consideración hacia los derechos y características propias de cada usuario o paciente.
- La accesibilidad a la información deberá veraz, oportuna y completa para el usuario y con responsabilidad para quien la maneja.
- Trato cálido, cordial y empático en la atención.
- Conducta adecuada dentro de ética que se aplican en la sociedad.

**3. El Entorno**, se plasman en el soporte logístico que tiene toda entidad para optimizar la prestación del servicio, generando valores agregado para los usuarios a costos razonables y sostenibles.

**Componentes de la Calidad del Servicio.**

El servicio debe estar orientado a solucionar los problemas del paciente, considerando un valor al mismo como persona. El desafío consiste en entender que cada usuario o paciente este ubicado conceptual y mentalmente en contextos diferentes.

**1°.-Tangible:** determinado por el soporte material y del personal (comunicaciones, condiciones, confort y limpieza) y como se recepciona al usuario o paciente.

**2°.-Fiabilidad:** un servicio fiable desde el primer momento que ingresa el usuario, teniendo cuidado que salgan satisfechos y puedan volver al consultorio e incluso recomendando a otros usuarios. De atender mal a un paciente o no darle la debida atención en su primera cita, esa será la impresión que siempre la va a tener y será difícil mejorarla.

**3°.-Rapidez:** realizar el servicio en los plazos aceptables por los usuarios o pacientes, sin dejarlo esperar por mucho tiempo en la sala de espera y sin prolongarle periodos largos para su próxima cita.

**4°.-Competencia:** el personal debe estar capacitado para realizar la atención, conociendo las indicaciones que el servicio demanda para poder transmitir las al paciente y evitarle malestares administrativos.

**5°.-Cortesía:** tener una relación amable y respetuoso por parte del personal y del profesional que lo atenderá.

**6°.-Credibilidad:** honestidad del obstetra que presta los servicios de salud.

**7°.-Seguridad:** desaparición de peligro, riesgo a la hora de utilizar el servicio.

**8°.-Accesibilidad:** la facilidad con la que el paciente puede usar el servicio en la ocasión que lo requiera.

**9°.-Comunicación:** comunicar al usuario en un idioma claro y simple, entendible eliminando palabras técnicas que no enreden y asuste.

**10°.-Conocimiento del paciente:** esfuerzo ejecutado por el personal de salud que critica a los usuarios y sus requerimientos personales.

**El modelo Servqual de Calidad de Servicio.**

El Modelo SERVQUAL fue diseñado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, que propusieron mejorar la calidad de servicio prestada por una entidad a través de un cuestionario de 5 dimensiones:

- Fiabilidad (F): Que permitirá cumplir con éxito el servicio prestado.
- Capacidad De Respuesta (CR): Es la disposición de servir a los pacientes, otorgándoles un servicio eficiente y eficaz.
- Seguridad (S): Permitirá evaluar la seguridad y confort, modificando la posición del personal donde ofrece un servicio con conocimiento, privacidad y cortesía inspirando confianza.
- Empatía (E): Capacidad de toda persona para atender y entender de manera adecuada las necesidades de los demás.
- Tangibles (T): Son los aspectos, materiales que el usuario observa en la institución.

El modelo SERVQUAL mide lo que el cliente espera de la institución, se presta el servicio en las 5 dimensiones, comparando lo que percibe el cliente.

### **Conceptos de calidad de atención en salud.**

La calidad de la atención en el ámbito de salud se direcciona a satisfacer sus necesidades y exigencias del usuario individual, de su contexto familiar y social. Se fundamente en la organización de un cambio que tiene como objeto lograr horizontes de excelencia en las asistencias descartando las deficiencias y optimizando el rendimiento de las organizaciones.

La OMS define como características necesarias para lograr una adecuada calidad en salud en los factores: adecuada excelencia profesional, optimizar recursos, bajo peligro para el usuario, un elevado grado de complacencia del usuario y la consideración de la impresión que generara.

El personal de salud debe estar comprometidos es gestionar la calidad en base a principios normados por la OMS primando el derecho del individuo obteniendo altos

estándares de salud que le sea viable alcanzar. Estos principios deben considerarse en la normatividad legal con responsabilidad y ética de cada país.

### **2.2.1. Satisfacción de los usuarios.**

(Ribeiro, 2003),

“Es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”.

(Donabedian, 1969).

“Es una respuesta emocional de los usuarios que reciben la atención en salud, acerca a la apariencia relacionada con la atención recibida e indican que la satisfacción es un indicador confiable para la evaluación acerca de la calidad de atención. (Donabedian, 1983) como (Vuori, 1986) mencionan que existen una elevada categoría de correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención en salud”.

(MINSA, 2007), aprobó los “Estándares e indicadores de calidad en la atención materna y perinatal en los establecimientos que cumplen con funciones obstétricas y neonatales”. Que son propuestos para procesar la mejora continúa formado para un adecuado sistema de salud en coherencia a la estructura, proceso y resultados de las operaciones ejecutadas.

Los indicadores nos permiten la valoración de resultados, se toma en consideración el porcentaje de gestantes complacidas con la atención en el consultorio de los centros de salud que cumplen con funciones obstétricas y neonatales esenciales (FONE) o con funciones obstétricas y neonatales intensivas (MINSA, 2007).

(Cleary & McNeil, 1988), la “Satisfacción es la reacción de los pacientes de acuerdo a la apariencia de la atención recibida, haciendo realce a los componentes que vinculan la practica donde mide la valoración del conocimiento y la reacción emocional del paciente a la estructura, proceso y / o resultados de la atención”. (p. 26).

(Linder-Peiz, 1992) es “Definible mientras tiene un resultado de la actitud de valoración de diferentes dimensiones en la atención de salud. Por ello la satisfacción del usuario cuando se realiza una valoración positiva de las diferentes participaciones o las practicas resultantes de la atención de salud, no se expone a los factores que influyen en la satisfacción”.

(Lozano, 1997), señala: “Es una aspiración en los pacientes que acuden a las entidades de salud deben contar con servicios de los profesionales de la salud sean alcanzables, tanto en los trámites que se requieren para poder disponer de ellos con atención, cortesía y oportunidad, y tener un entorno favorable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, privacía, comodidad, funcionalidad, orden y aseo; con datos necesarios por parte del personal de la salud; recursos imprescindible para complacer los requerimientos de atención como en equipo, insumos suficiente, adecuado, que funcionen correctamente y en buen estado de protección”. (p. 53).

La satisfacción debe representar la posición de los usuarios en frente a los servicios de salud, reaccionando con un comportamiento en contra de una prestación de servicios. Estar satisfechos se entiende como una actitud que implica que nuestras emociones logren un equilibrio que tiende algo más a lo positivo generando sensación de bienestar en el usuario.

(Lozano, 1997), “Es probable que no se encuentre un sistema de salud que cumpla con las necesidades, por ello se observan insuficiencias y escases que dan lugar a debilidades en la atención, permitiendo descubrir opciones para su corrección y prevención”. (p. 45).

(Melntyre y Silva, 1999), “La satisfacción de los pacientes como el producto que se proyecta de diferenciar las expectativas del paciente y su percepción de la realidad respecto a la atención y servicio brindado”.

(Arana, 2000). Sostiene que satisfacer genera una respuesta emocional, propia y objetiva debiendo manifestarse de acuerdo al progreso del saber de los pacientes; por ello existen desigualdad educativa, sociales y económicas; de modo que la satisfacción, en cuanto a la calidad, es diversa entre un individuo y otro, de acuerdo a sus ideas, valores, virtudes, etc.”

(Tenorio, 2013). Satisfacer a los pacientes se condiciona con el comportamiento de salud determinado, al comenzar con las indicaciones hasta la adquisición de las respuestas de los exámenes solicitados hasta la prevención de las enfermedades. Muy importante es la satisfacción general del usuario con la atención de salud recibidos y la satisfacción determinada nos indica el aprovechamiento de una prestación brindado.

#### **Los Niveles de Satisfacción:**

Los usuarios notan estos niveles:

**Insatisfacción:** El desempeño percibido del producto no logra las perspectivas.

**Satisfacción:** El desempeño observado coincide con las expectativas del usuario.

**Complacencia:** Cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del usuario.

Esta escala de satisfacción, se comprende en el grado de fidelidad hacia la entidad. En este caso: si un usuario se encuentra insatisfecho varía un producto de forma rápida, de tal manera el usuario satisfecho se mantendrá fiel; hasta que logre encontrar otro servicio que muestre un mejor beneficio. A diferencia, el usuario satisfecho será leal a un servicio debido a que siente una atracción afectiva donde muestra extendidamente una sencilla distinción razonable.

## **Dimensiones de Satisfacción.**

### **Confiabilidad.**

Significa que la organización cumpla lo prometido, con la prestación de servicio, solucionar los problemas y los precios. La confiabilidad tiene que ver con la posibilidad del eficiente funcionamiento, la creencia y integridad en el servicio prestado.

### **Validez.**

(Cronbach, 1971), :

“La validación es el desarrollo mediante el cual el examinador va realizar cuestionarios para lograr evidencia y sostener sus inferencias. Este desarrollo de aprobación solicita un aprendizaje empírico dirigido para recoger la evidencia solicitada”.

Se caracteriza por lo eficaz ajustado a ley, que es presentado en forma tradicional como una cualidad del instrumento para medición de indicadores, tratando de determinar si realmente un instrumento es aplicable a una investigación. Actualmente se enfoca como una evaluación más que una característica adecuada y conveniente.

### **Lealtad.**

(Reichheld, 2003) :

“Es la categoría donde un individuo se reconoce con la sociedad y anhela colaborar de manera activa. Los individuos que se comprometen con la organización cumplen libremente el gobierno de la organización y nos informan los índices de rotación más bajos. Se considera como los accionistas estratégicos reconocidos con la organización, en la toma de decisiones de la sociedad con un compromiso colaborativo”. (p. 36).

(Pintado, 2007):

“Es un tema que no se puede encarcelar en ciertos límites, abordamos y entendemos que la lealtad en los negocios tiene tres aspectos: la lealtad del paciente, la lealtad del empleado y la lealtad del inversionista, y que son muy vigorosas, interdependientes de la

que esperamos o nos imaginamos. Siempre el beneficio de las personas es permanente”.  
(p. 34).

### **2.3. Bases filosóficas.**

La calidad presenta reflexiones filosóficas desde la antigüedad, provenientes del latín "qualitas" y fue usado por vez primera por Cicerón. Su significado se propago rápidamente originando confusiones y se usó con mucha frecuencia como sinónimo de "propiedad". Su pensamiento filosófico, iniciada por Aristóteles, quien fue el que desarrollo una organización de nociones generales que evidencian el nivel de la cualidad, formando un pensamiento filosófico.

La investigación proviene de una perspectiva holística que descubre la posición filosófica de la investigadora y de su búsqueda efectiva sobre la realidad. Debido a ello nos revela los fundamentos filosóficos aplicados a la ciencia. Estos son los siguientes:

**Ontológico:** Nos permite descubrir la naturaleza del ser, la existencia y la realidad tratando de determinar las categorías fundamentales y las relaciones del "ser en cuanto ser".

**Epistemológico:** Valida el conocimiento y la investigación científica, lo cual comprende el análisis de sus conceptos más importantes tales como validez, objetividad, fiabilidad, método, teoría, hipótesis, evidencia, ley, etc. que permitan una adecuada organización de conocimientos de la ciencia.

**El fundamento lógico:** La construcción teórica que se desarrolla para resolver un cierto problema científico, requiere de un significado y sentido en la investigación para obtener aportes beneficiosos.

**El metodológico:** Se tiene en cuenta la regulación teórica y práctica de la investigación tener la capacidad de constituir una metodología, procedimiento y formas de pensar con exploración en la realidad.

#### 2.4. Definición de términos básicos.

**Aspectos Tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Se encuentran vinculados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

**Calidad de atención:** Es un conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios de salud en el proceso de atención.

**Calidad:** Es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa. Que permiten juzgar su valor y apreciarla como igual, mejor o, peor que las restantes de su especie (Real Academia Española).

**Capacidad de Respuesta:** Es la disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

**Eficacia:** Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

**Eficiencia:** Es la competencia de disponer de algo para conseguir un efecto determinado.

**Encuestador:** Es la persona que ha sido capacitada en la metodología o técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, la cual debe poseer los siguientes atributos: capacidad en el tema a tratar, ser cordial y respetuoso, expresarse con claridad y ser tolerante.

**Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

**Centro de Salud:** Son establecimientos de salud aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas.

**Fiabilidad:** Es la competencia para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

**Satisfacción del Usuario Externo:** Es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que esta le ofrece.

**Seguridad:** Se evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

**SERVQUAL:** Se define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario (Parasumaran et.al, 1988).

**Usuario:** Es la persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

## **2.5. Hipótesis.**

### **2.5.1. Hipótesis general.**

La calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

### **2.5.2. Hipótesis específicas.**

La dimensión fiabilidad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

La dimensión empatía de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

La dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud de Huaura- 2020.



## 2.6. Operacionalización de Variables.

Tabla 1. Operacionalización de variables.

Variable.	Definición conceptual.	Dimensiones.	Indicadores.	Tipo de variable.	Escala de medición.	Instrumento de medición.
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE (X) CALIDAD DE ATENCIÓN.</b>	El tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención.	<b>FIABILIDAD.</b>	Atención universal a los usuarios. Atención del Personal de Salud en el horario programado. Atención en los servicios respetando el orden de llegada. Historia Clínica disponible. Medicamentos de la Farmacia recetados por el Personal de Salud.	Cualitativa.	Ordinal (escala Likert)	Cuestionario sobre la calidad de atención.
		<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b>	Atención rápida en Caja/Farmacia. Atención rápida en el laboratorio. Tiempo de espera para la atención en el Servicio. Atención rápida para la toma de exámenes solicitados.			
		<b>SEGURIDAD.</b>	Respeto a la privacidad. Realización del examen físico completo. Tiempo necesario para responder las dudas y preguntas. Confianza en el Personal de salud.			

**VARIABLE  
DEPENDIENTE  
(Y)  
SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS.**

Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

**EMPATÍA.**

Trato amable y respeto del Personal.  
Orientación sobre los análisis y procedimientos.  
Interés para solucionar cualquier problema que se presentó en la atención.  
Orientación sobre el motivo de consulta y problemas de salud.

**ASPECTOS  
TANGIBLES.**

Orientación sobre el tratamiento y los cuidados para su salud.  
Los letreros y carteles orientan a los usuarios.  
Personal orientador.  
Equipos disponibles y materiales necesarios.  
Los ambientes del Servicio se encuentran limpios.

**VALIDEZ.**

Uniforme adecuado.  
Atención preferencial.  
Eficacia en calidad de atención  
Facilidad de comprensión  
Coordinación con otras áreas de servicio.

**LEALTAD.**

Seguridad del usuario.  
La entrega rápida de resultados de laboratorio.  
Usuario continuador por una buena atención.  
Recomendación a otros usuarios.  
Charlas educativas en temas de salud.

Cualitativa.

Ordinal  
(escala Likert)

Cuestionario sobre la satisfacción de los usuarios.

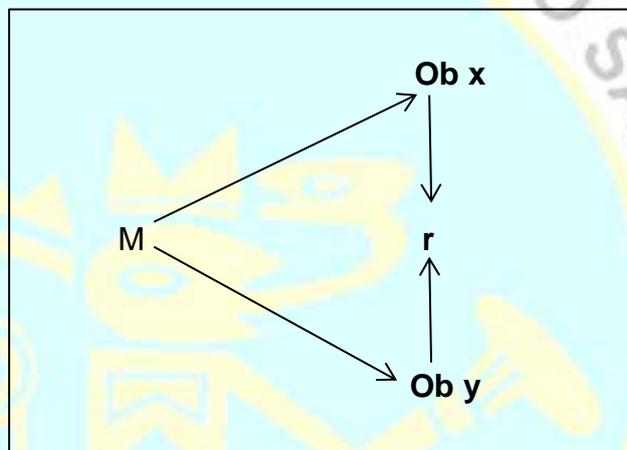


**CAPITULO III  
METODOLOGÍA**

### 3.1 Diseño metodológico.

Hernández Sampieri Et, Al. (2003) “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su intención es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

El trabajo muestra un diseño correlacional de corte transversal, basado en las observaciones de las variables, describiendo un momento único sin manipulación de las variables.



#### Denotación:

M = Población

Ob x = Variable Calidad de atención.

Ob y = Variable Satisfacción de las usuarias.

r = Relación entre variables.

### 3.2 Población y muestra.

#### 3.2.1 Población.

Estuvo constituida por 1500 usuarios que acuden para su atención en los servicios que brinda el Centro de Salud del distrito de Huaura, 2020.

### 3.2.2 Muestra.

La muestra estuvo determinada por probabilidad estratificada llegando a resultar 306 usuarios del distrito de Huaura.

Se tuvo en cuenta la fórmula:

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

$n =$  ? *Muestra*  
 $Z =$  1,96 *nivel de confianza*  
 $p =$  0,5 *probabilidad de éxito*  
 $q =$  0,5 *probabilidad de fracaso*  
 $E =$  0,05 *nivel de error*  
 $N =$  1500 *Población*

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(1500)}{(0,05)^2(1500 - 1) + (1,96)^2(0,5) (0,5)}$$

$$n = 306$$

**Para los estratos se aplicó la fórmula:**

$$Fh = \frac{n}{N}(Nh)$$

Dónde:

$n$  = Tamaño de muestra

$N$  = Población

$Nh$  = subpoblación

### 3.3 Las técnicas de recolección de datos.

En el presente trabajo investigativo se usaron los siguientes instrumentos rigurosamente validados:

a) Técnicas:

La Encuesta

b) Instrumentos:

**Ficha Técnica 01:**

Nombre: Cuestionario para la variable Calidad de atención.

Autor: Vanessa Luna Sifuentes.

Procedencia: Huacho - Perú, 2020.

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura-2020.

Administración: Individual y colectiva.

Duración: Aprox. 25 a 30 minutos.

Edad: Usuarios del Centro de Salud Huaura.

**Ficha Técnica 02:**

Nombre: Cuestionario para la variable Satisfacción de los usuarios.

Autor: Vanessa Luna Sifuentes.

Procedencia: Huacho - Perú, 2020.

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura-2020.

Administración: Individual y colectiva.

Duración: Aprox. de 25 a 30 minutos.

Edad: Usuarios del Centro de Salud Huaura.

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.

#### a. Descriptiva.

Después de recoger los datos, la información fue procesada y se procedió a generar las tablas de frecuencias y gráficos de barras, haciendo uso del software SPSS, analizándola a través de sus variables y dimensiones.

#### b. Inferencial.

Se utiliza para estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas. Se someterá a prueba:

- La Hipótesis y los cuadros de doble entrada
- Correlación de Spearman para análisis paramétrico

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$



**CAPITULO IV**  
**RESULTADOS**

#### 4.1. Análisis de los resultados.

Tabla 2. La calidad de atención.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	44	14	14
	Bajo	99	33	47
	Medio	163	53	100
	Total	306	100	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

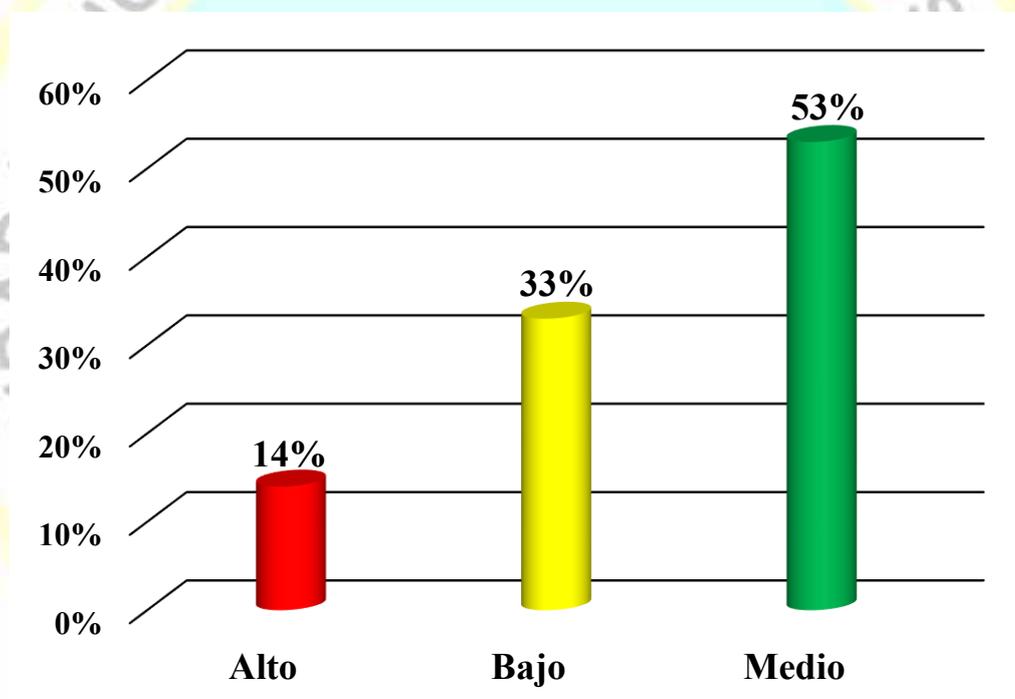


Figura 1. La calidad de atención.

De la fig. 1, un 53% de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020 sostienen que alcanzaron un nivel medio en la variable calidad de atención, un 33% lograron un nivel bajo y un 14% consiguieron un nivel alto.

Tabla 3. Fiabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	29	10	10	10
Bajo	169	55	55	65
Medio	108	35	35	100
Total	306	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

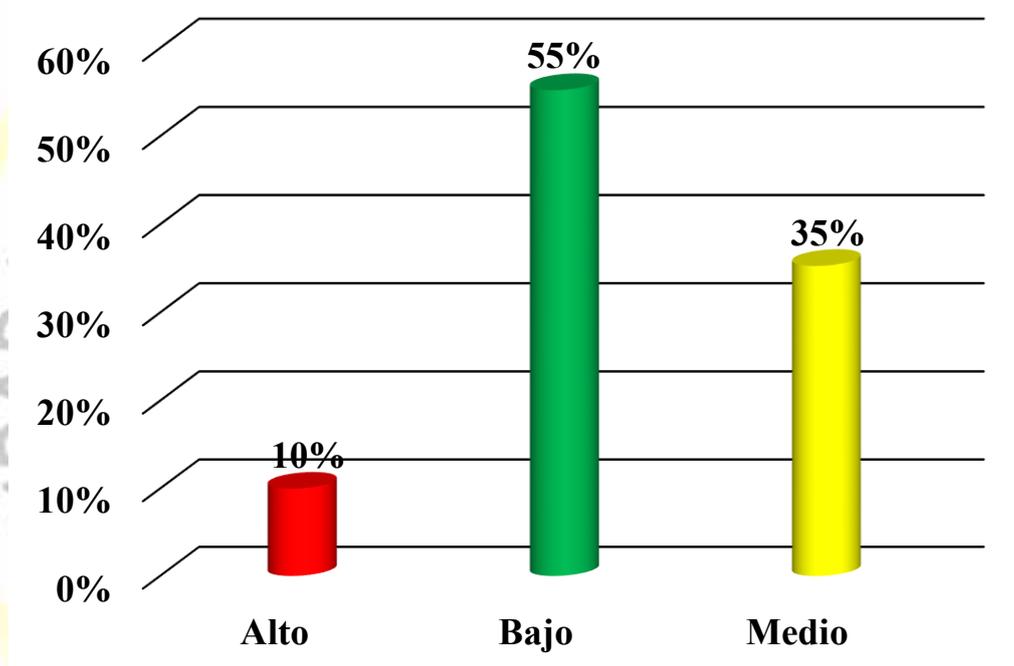


Figura 2. Fiabilidad.

De la fig. 2, un 55% de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020 sostienen que alcanzaron un nivel bajo en la dimensión fiabilidad dentro de la calidad de atención, un 35% lograron un nivel medio y un 10% consiguieron un nivel alto.

Tabla 4. Capacidad de respuesta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	43	14	14	14
Bajo	73	24	24	38
Medio	190	62	62	100
Total	306	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

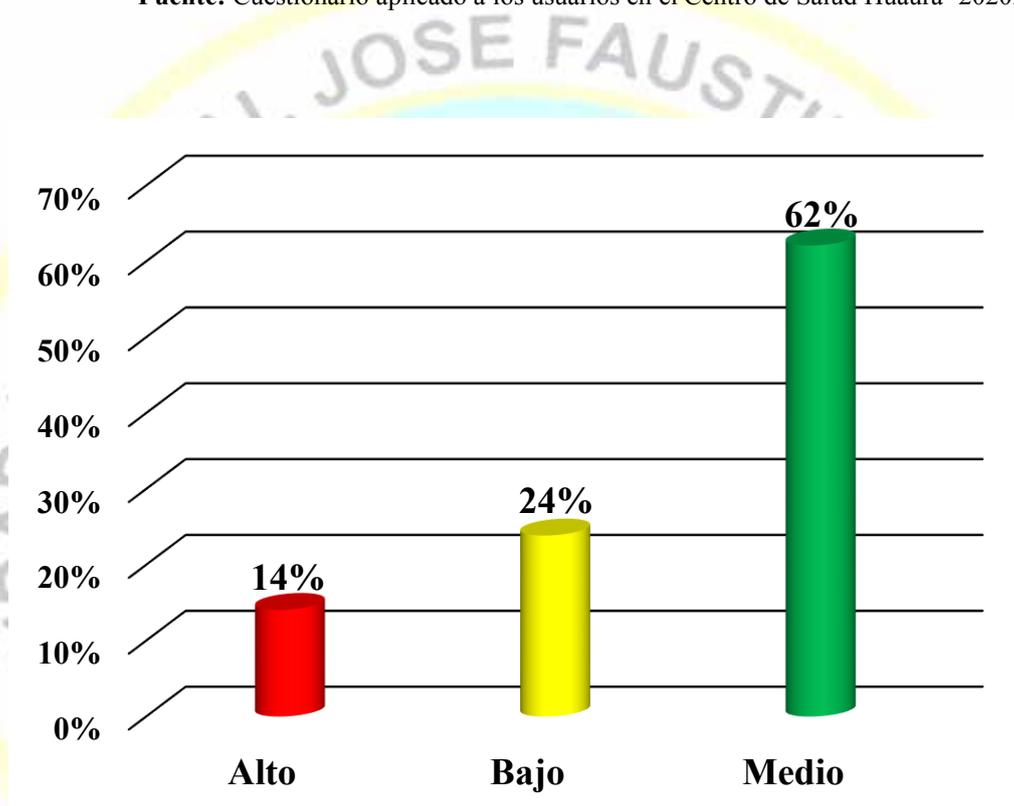


Figura 3. Capacidad de respuesta.

De la fig. 3, un 62% de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020 sostienen que alcanzaron un nivel medio en la dimensión capacidad de respuesta dentro de la calidad de atención, un 24% lograron un nivel bajo y un 14% consiguieron un nivel alto.

Tabla 5. Seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	123	40	40	40
Bajo	71	23	23	63
Medio	112	37	37	100
Total	306	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

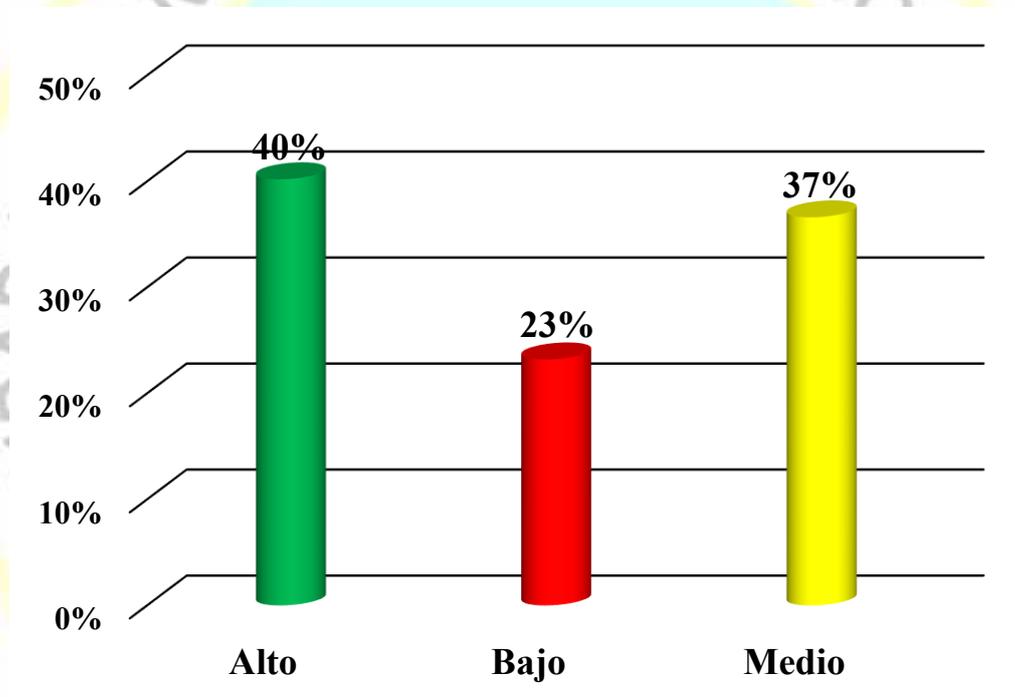


Figura 4. Seguridad.

De la fig. 4, un 40% de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020 sostienen que alcanzaron un nivel alto en la dimensión seguridad dentro de la calidad de atención, un 37% lograron un nivel medio y un 23% consiguieron un nivel bajo.

Tabla 6. Empatía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	28	9	9	9
Bajo	171	56	56	65
Medio	107	35	35	100
Total	306	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

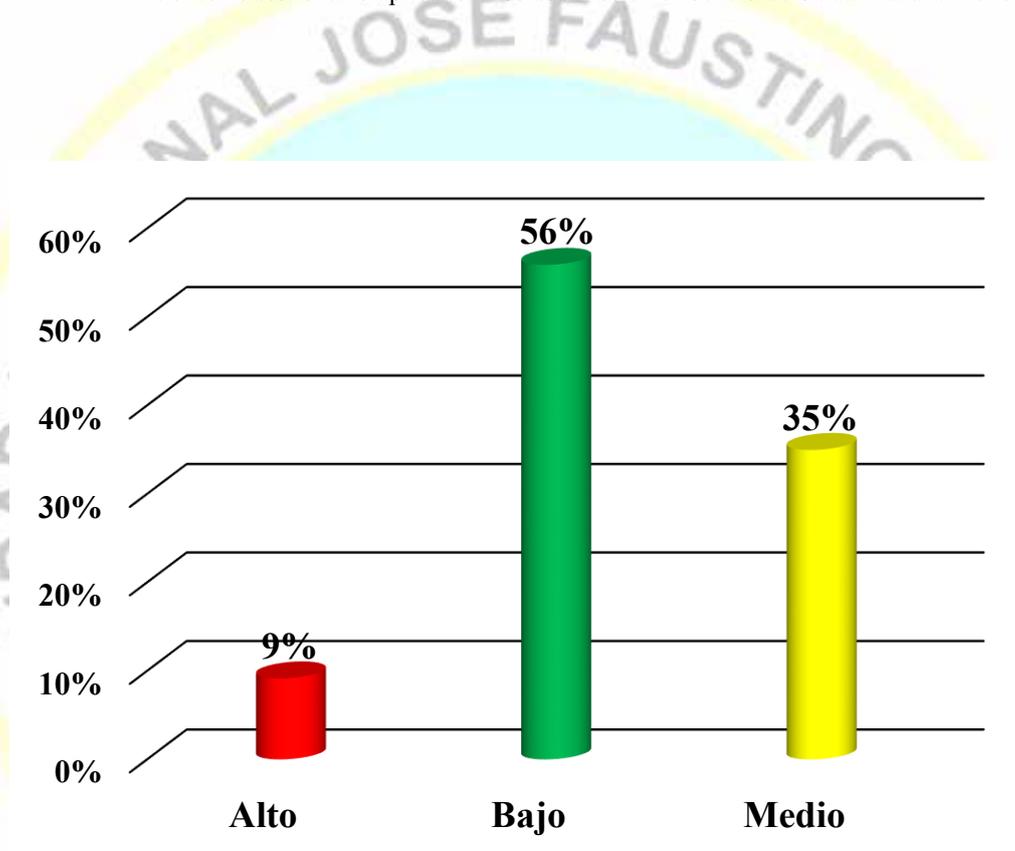


Figura 5. Empatía.

De la fig. 5, un 56% de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020 sostienen que alcanzaron un nivel bajo en la dimensión Empatía dentro de la calidad de atención, un 35% lograron un nivel medio y un 9% consiguieron un nivel alto.

Tabla 7. Aspectos tangibles.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	127	42	42	42
Bajo	71	23	23	65
Medio	108	35	35	100
Total	306	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

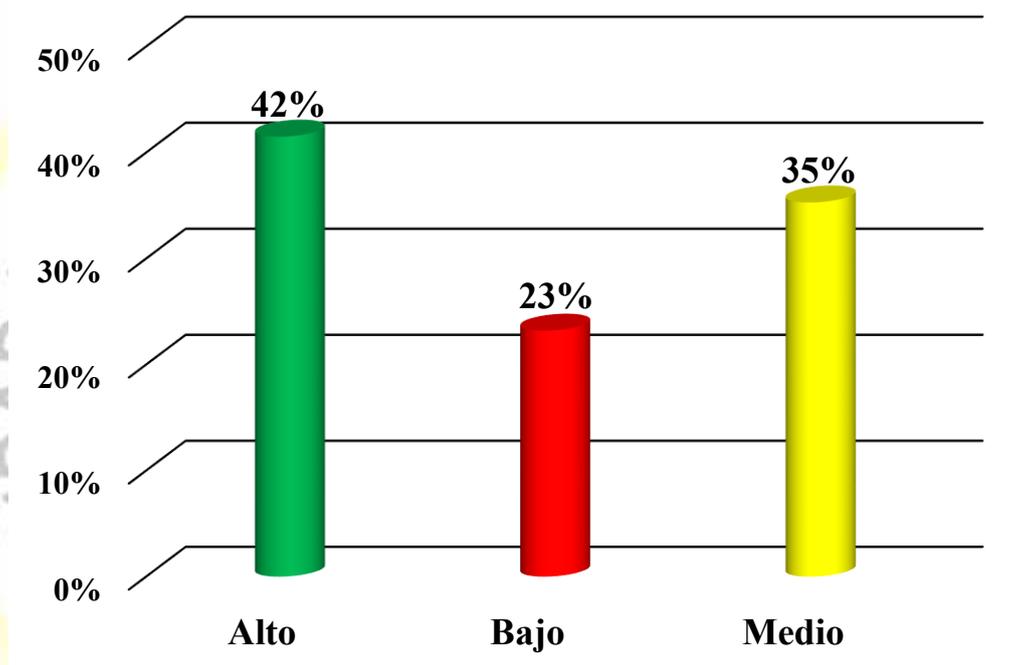


Figura 6. Aspectos tangibles.

De la fig. 6, un 42% de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020 sostienen que alcanzaron un nivel alto en la dimensión aspectos tangibles dentro de la calidad de atención, un 35% lograron un nivel medio y un 23% consiguieron un nivel bajo.

Tabla 8. Satisfacción de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	27	9	9	9
Bajo	134	44	44	53
Medio	145	47	47	100
Total	306	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

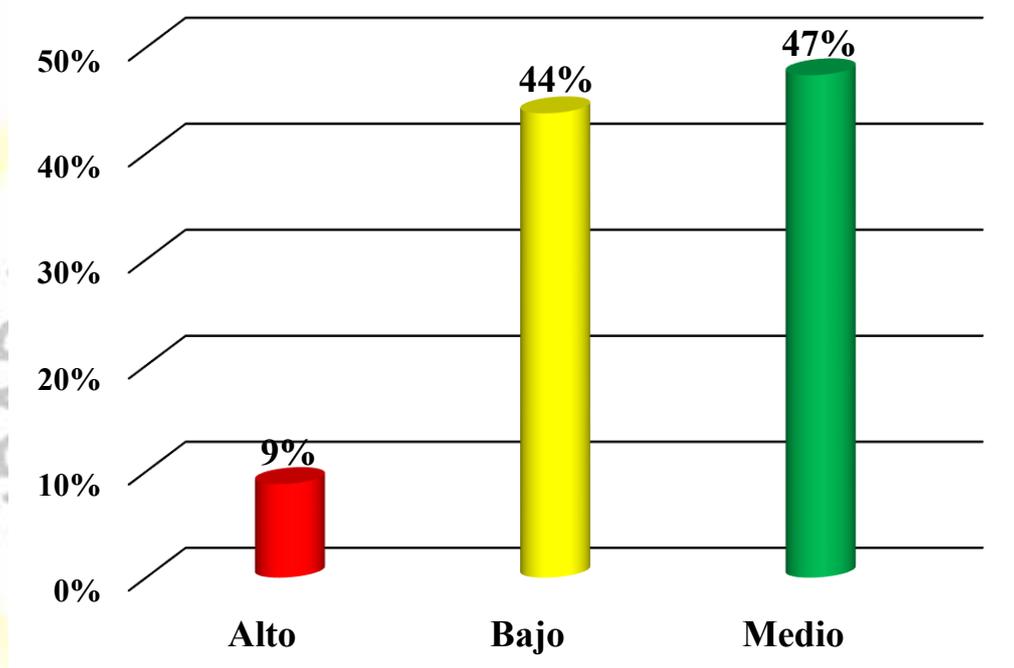


Figura 7. Satisfacción de los usuarios.

De la fig. 7, un 47% de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020 sostienen que alcanzaron un nivel medio en la variable satisfacción de los usuarios, un 44% lograron un nivel bajo y un 9% consiguieron un nivel alto.

Tabla 9. Validez.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	36	12	12	12
Bajo	108	35	35	47
Medio	162	53	53	100
Total	306	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

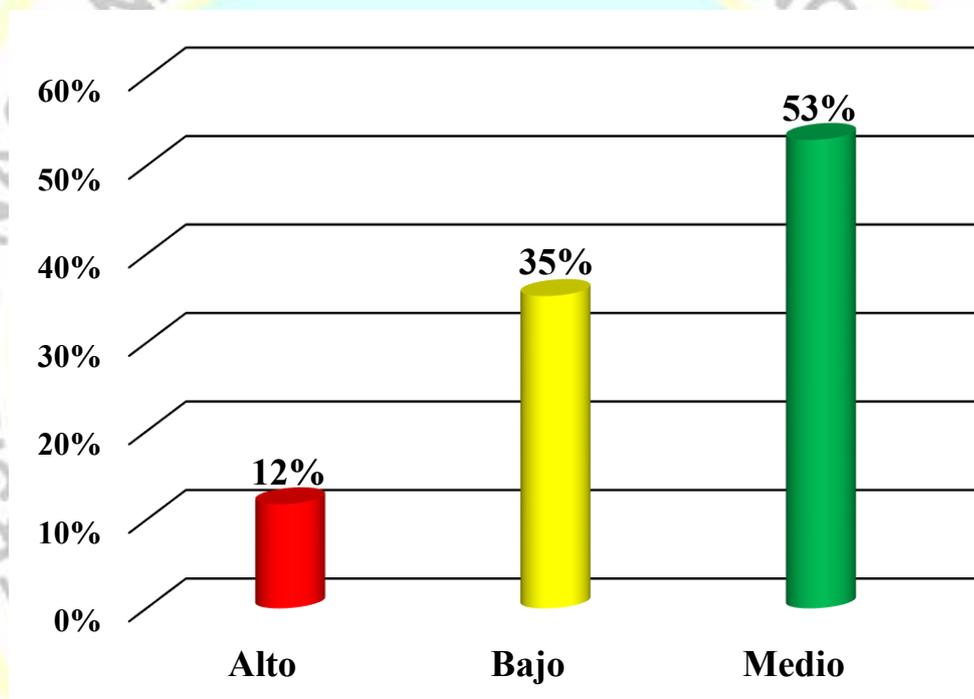


Figura 8. Validez.

De la fig. 8, un 53% de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020 sostienen que alcanzaron un nivel medio en la dimensión validez dentro de la satisfacción de los usuarios, un 35% lograron un nivel bajo y un 12% consiguieron un nivel alto.

Tabla 10. Lealtad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	41	13	13	13
Válidos Bajo	113	37	37	50
Válidos Medio	152	50	50	100
Total	306	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

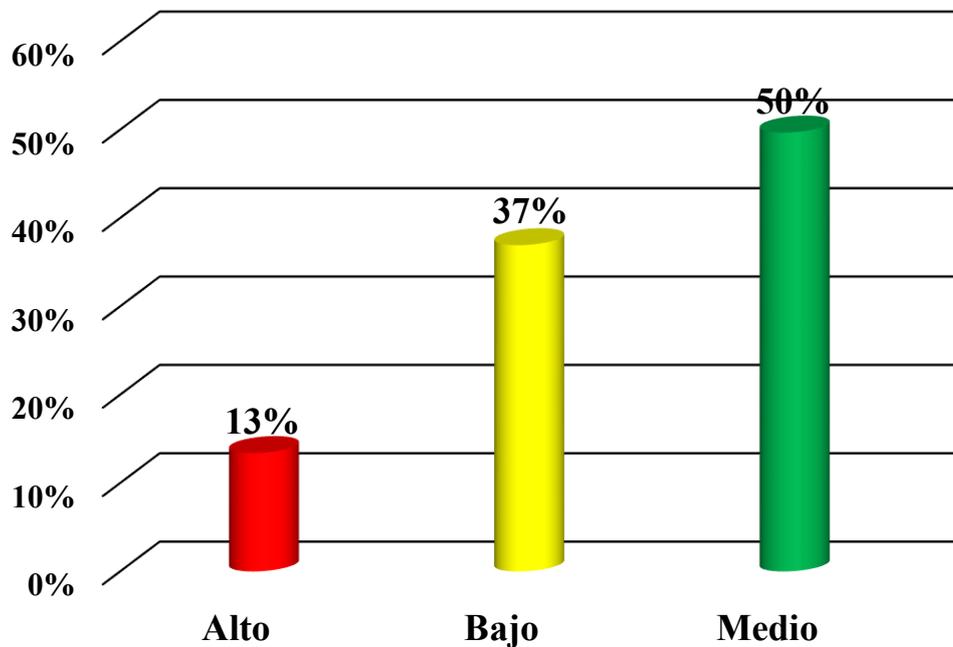


Figura 9. Lealtad.

De la fig. 9, un 50% de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020 sostienen que alcanzaron un nivel medio en la dimensión lealtad dentro de la satisfacción de los usuarios, un 37% lograron un nivel bajo y un 13% consiguieron un nivel alto.

## 4.2. Prueba de normalidad.

Tabla 11. Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov.

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	,272	306	,000
Capacidad de respuesta	,210	306	,000
Seguridad	,201	306	,000
Empatía	,171	306	,000
Aspectos tangibles	,212	306	,000
La calidad de atención	,189	306	,000
Validez	,215	306	,000
Lealtad	,156	306	,000
Satisfacción en usuarios	,144	306	,000

La tabla 11 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov. Se observa que las variables y no se aproximan a una distribución normal ( $p < 0.05$ ). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman,

### 4.3. Generalización entorno la hipótesis central.

#### Hipótesis General.

**H<sub>a</sub>:** La calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

**H<sub>0</sub>:** La calidad de atención no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

Tabla 12. La calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

<b>Correlaciones</b>				
		La calidad de atención	Satisfacción en usuarios	
Rho de Spearman	La calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,888**	
	Satisfacción en usuarios	N	306	306
		Coeficiente de correlación	,888**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	306	306

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

La tabla 12 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0,888$ , con un valor  $\text{sig}<0,05$  lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020. El coeficiente de correlación es de magnitud muy buena.

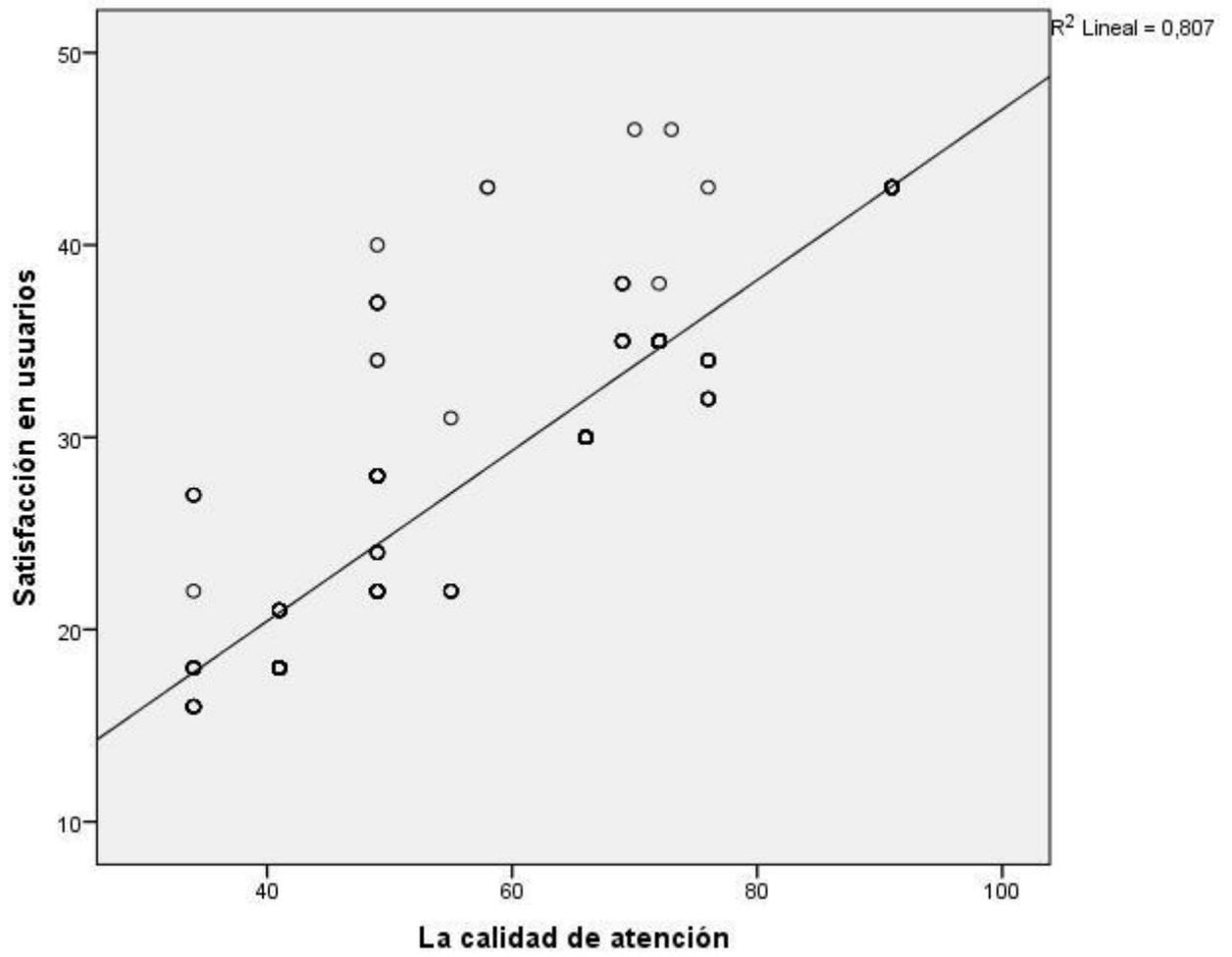


Figura 10. La calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

L

### Hipótesis específica 1.

**H<sub>a</sub>:** La dimensión fiabilidad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

**H<sub>0</sub>:** La dimensión fiabilidad de la calidad de atención no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

Tabla 13. La dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios.

		<b>Correlaciones</b>	
		Fiabilidad	Satisfacción en usuarios
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,864**
	Satisfacción en usuarios	N	306
		Coefficiente de correlación	,864**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	306

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

La tabla 13 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0,864$ , con un valor  $\text{sig}<0,05$  lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar que existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020. El coeficiente de correlación es de magnitud muy buena.

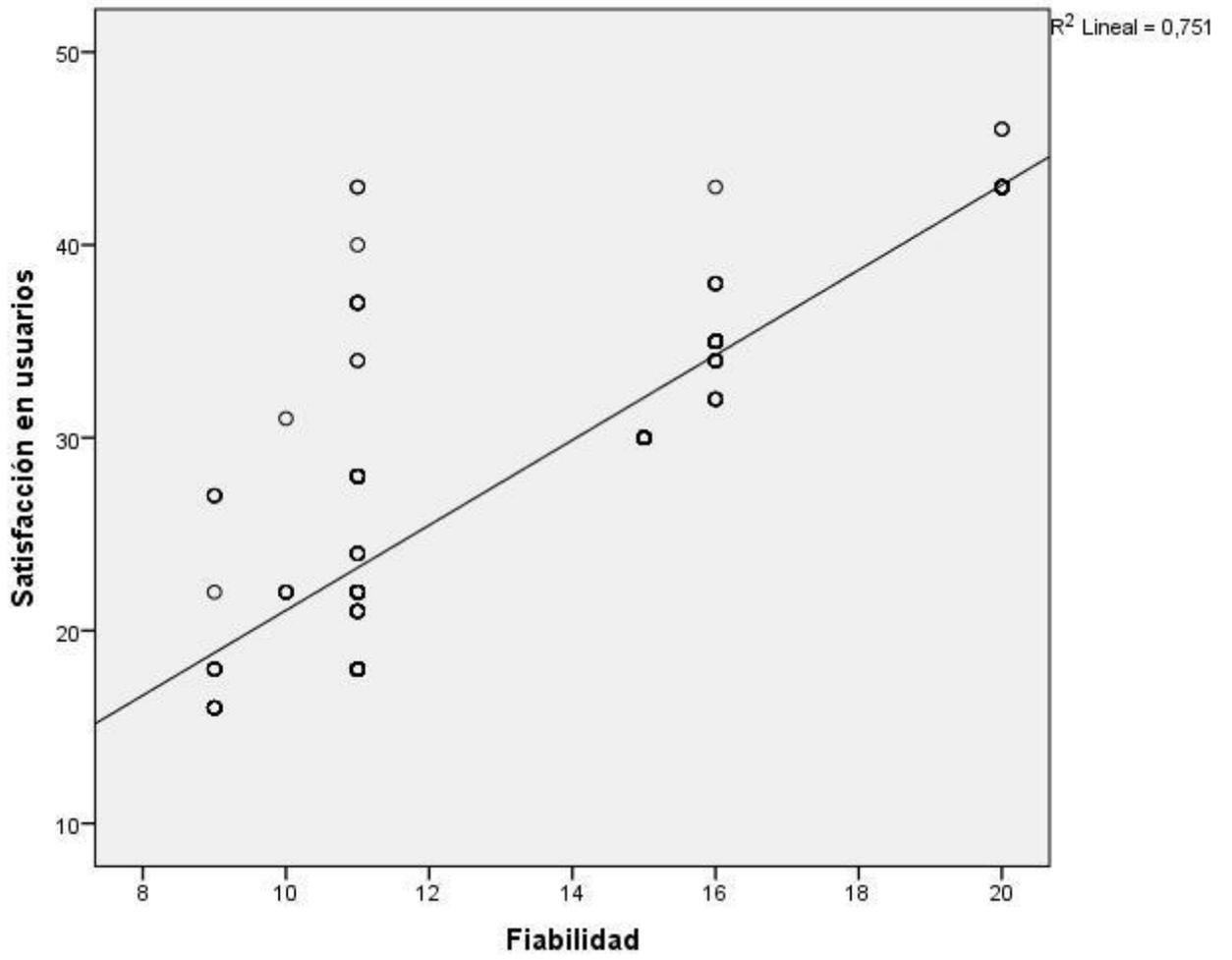


Figura 11. La dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios.

## Hipótesis específica 2.

**H<sub>a</sub>:** La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

**H<sub>0</sub>:** La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

Tabla 14. La dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios.

<b>Correlaciones</b>				
			Capacidad de respuesta	Satisfacción en usuarios
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	306	306
	Satisfacción en usuarios	Coefficiente de correlación	,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	306	306

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

La tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0,842$ , con un valor  $\text{sig}<0,05$  lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar que existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020. El coeficiente de correlación es de magnitud muy buena.

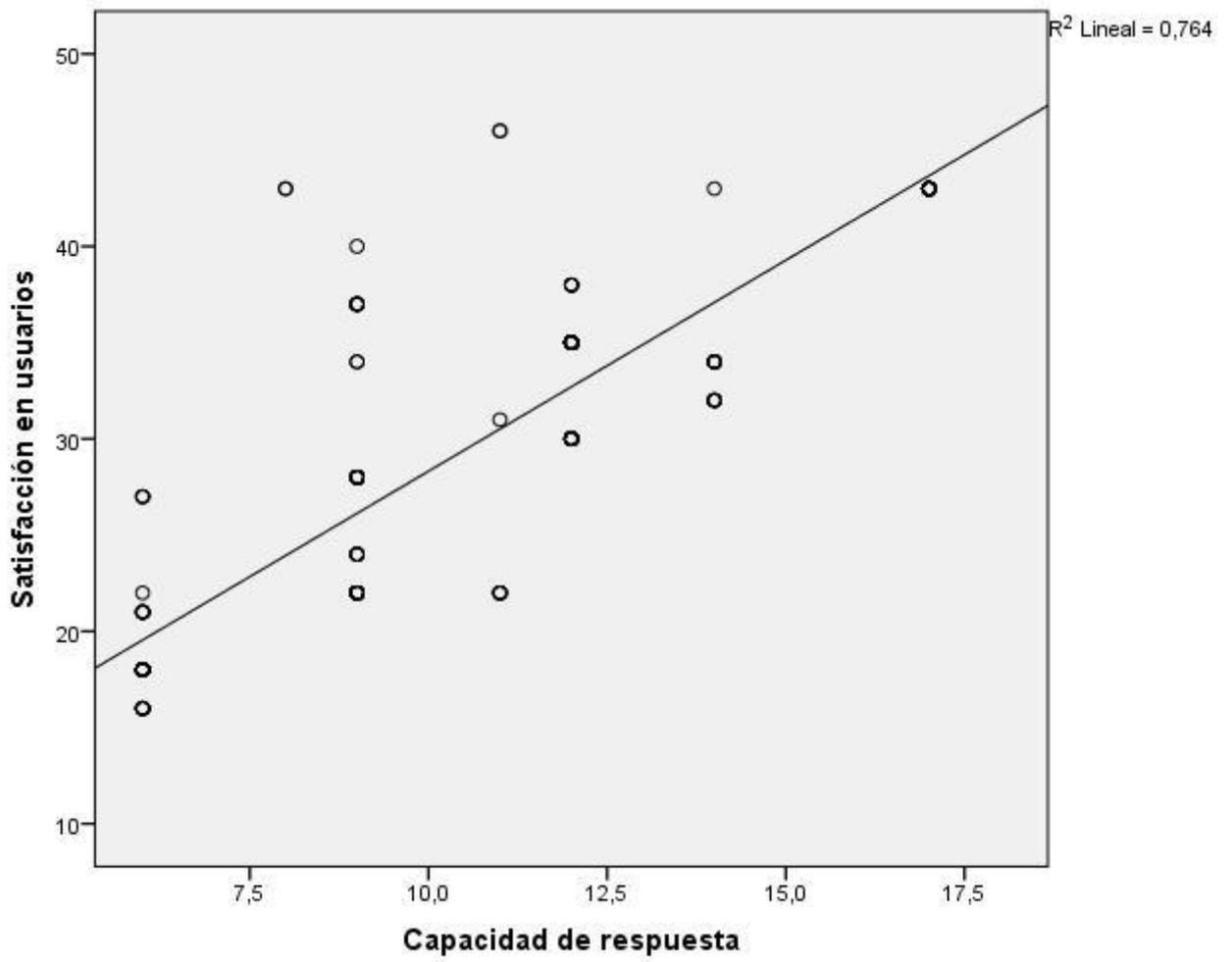


Figura 12. La dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios.

### Hipótesis específica 3.

**H<sub>a</sub>:** La dimensión seguridad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

**H<sub>0</sub>:** La dimensión seguridad de la calidad de atención no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

Tabla 15. La dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios.

<b>Correlaciones</b>				
			Seguridad	Satisfacción en usuarios
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,902**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	306	306
	Satisfacción en usuarios	Coefficiente de correlación	,902**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	306	306

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

La tabla 15 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0,902$ , con un valor  $\text{sig}<0,05$  lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar que existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020. El coeficiente de correlación es de magnitud muy buena.

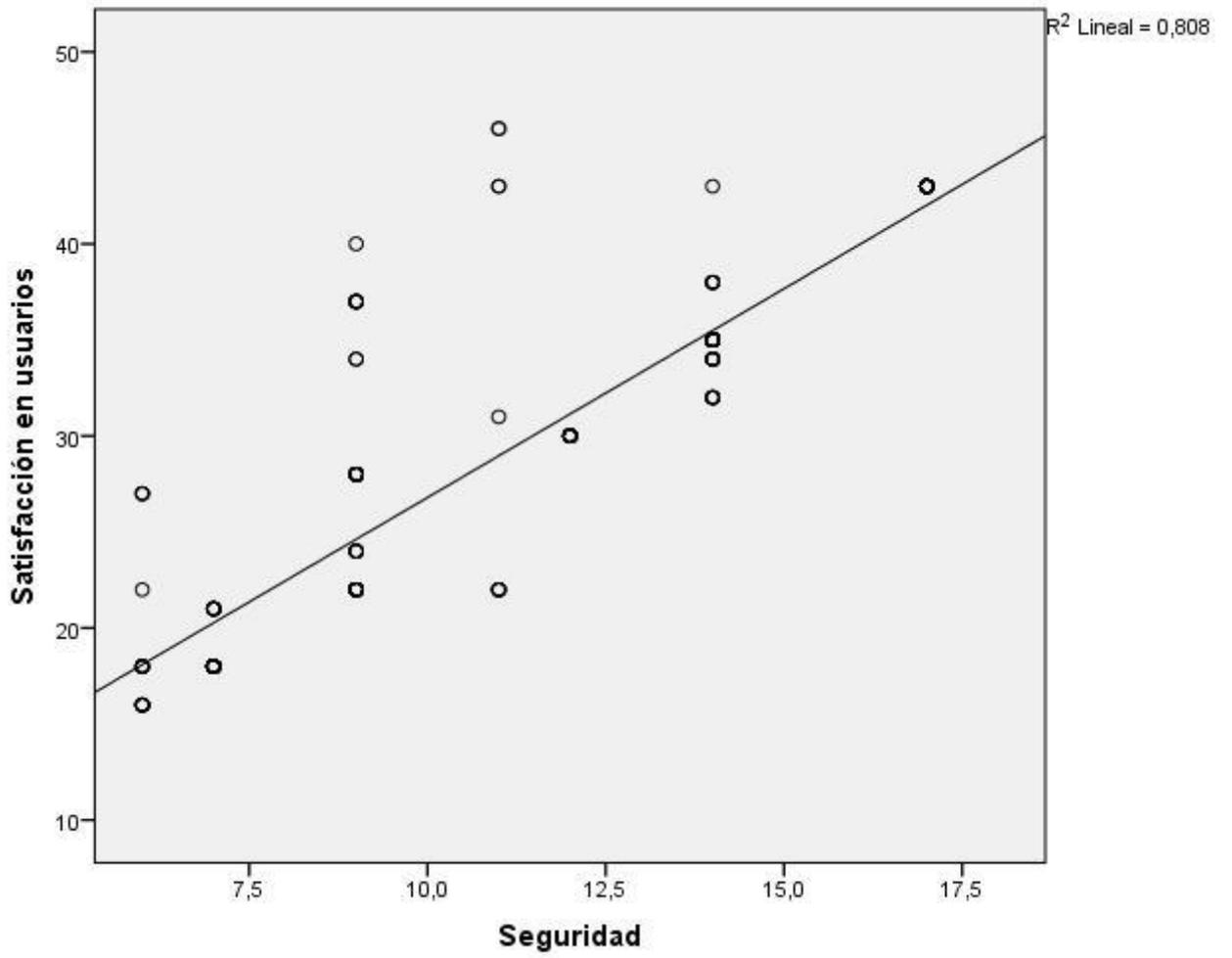


Figura 13. La dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios.

#### Hipótesis específica 4.

**H<sub>a</sub>:** La dimensión empatía de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

**H<sub>0</sub>:** La dimensión empatía de la calidad de atención no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

Tabla 16. La dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios.

<b>Correlaciones</b>				
			Empatía	Satisfacción en usuarios
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	306	306
	Satisfacción en usuarios	Coefficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	306	306

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

La tabla 15 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0,786$ , con un valor  $\text{sig}<0,05$  lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar que existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020. El coeficiente de correlación es de magnitud buena.

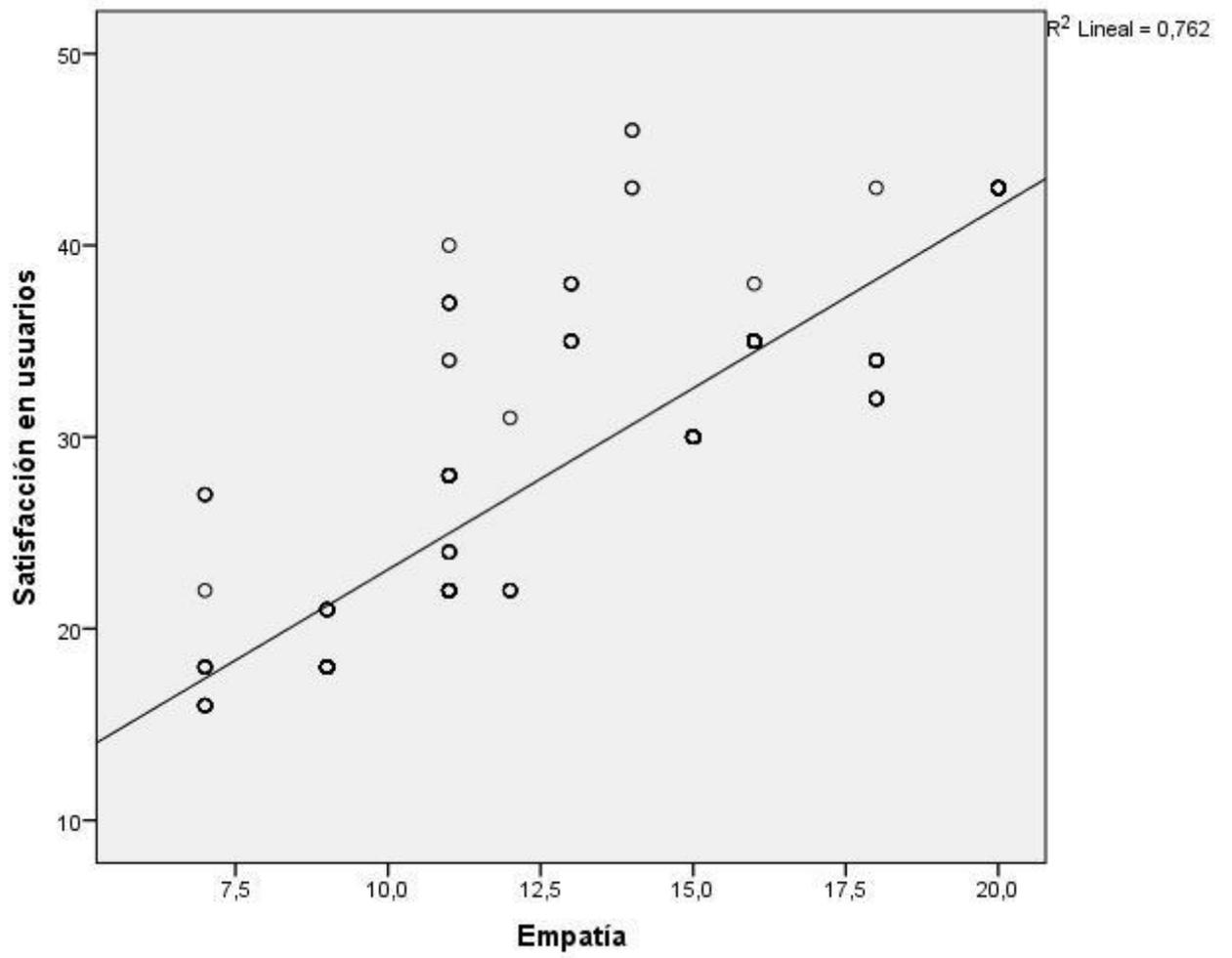


Figura 14. La dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios.

### Hipótesis específica 5.

**H<sub>a</sub>:** La dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

**H<sub>0</sub>:** La dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.

Tabla 17. La dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios.

<b>Correlaciones</b>				
		Aspectos tangibles	Satisfacción en usuarios	
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,923**	
	Satisfacción en usuarios	N	.	,000
		Coefficiente de correlación	306	306
		Sig. (bilateral)	,923**	1,000
		N	,000	.
		306	306	

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

La tabla 16 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0,923$ , con un valor  $\text{sig}<0,05$  lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar que existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020. El coeficiente de correlación es de magnitud muy buena.

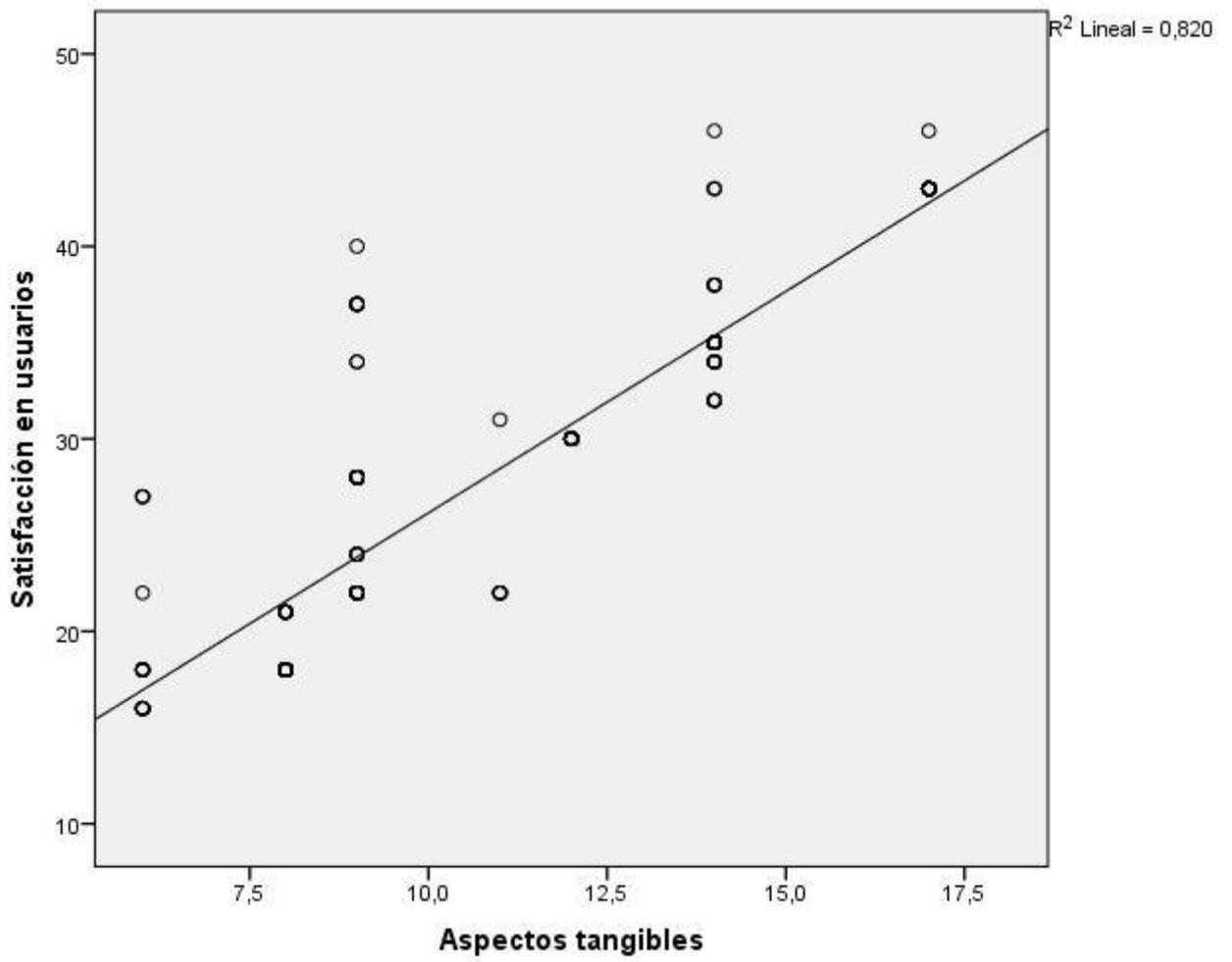


Figura 15. La dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios.



**CAPITULO V**  
**DISCUSIÓN**

## 5.1. Discusión de los resultados.

En el presente estudio se buscó determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020, por ello confirmamos que la función del personal de salud involucra un conjunto de responsabilidades, entre las que sobresalen actividades de promoción, prevención, colaboración, atención al paciente, seguimiento, administración de medicamentos, tratamientos, interconsultas, etc., el desarrollo de esta práctica diaria requiere de un alto estándar y perfeccionamiento en cada una de las tareas, las cuales se deberán desarrollar con calidad, y que permita una adecuada atención con eficiencia.

Habiéndose comparado la hipótesis central con los resultados obtenidos se evidencia estadísticamente que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020. El coeficiente de correlación obtenido me indica y ratifica tal aseveración. Similares resultados se muestran en los trabajos presentados por (Maggi, 2018) en “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”, tuvo como objetivo determinar la calidad de atención en comparación con la satisfacción, en una muestra de 357 apoderados de los niños. Se utilizó la metodología Servqual que presenta 5 dimensiones, de diseño transversal y recopilando los datos del Hospital en estudio. Los resultados evidencian que no existe satisfacción en sus dimensiones no siendo así en la capacidad de respuesta que la considero aceptable. Concluye afirmando que el servicio no otorga seguridad al usuario y se muestra una deficiente atención en la calidez y el trato.

De otra parte (Álvarez, 2017) en el trabajo que tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio sobre la calidad de atención en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua 2017<sup>a</sup>. De corte descriptivo y transversal; el universo lo conformaron 36 hospitalizados. Se llegó a concluir que las posibilidades y discernimientos sobre dimensiones de la calidad de atención estuvieron satisfechas.

Una de las restricciones de este estudio es el enfoque de solo evaluar la atención médica, cuando se conoce que uno de los factores más importantes para lograr una evaluación real es el análisis de la atención por grupo profesional.

Aun así, los estudios que evalúen la calidad en los servicios que ofrecen medicina complementaria siguen siendo escasos y se basan en experiencias particulares (24), por lo que se requieren mayores estudios que evalúen de forma global cuáles son las percepciones de los usuarios sobre los servicios brindados.





**CAPITULO VI**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1. Conclusiones.

**Primero:** Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020. El coeficiente de correlación comprueba tal aseveración.

**Segundo:** Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020. El coeficiente de correlación comprueba tal aseveración.

**Tercero:** Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020. El coeficiente de correlación comprueba tal aseveración.

**Cuarto:** Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020. El coeficiente de correlación comprueba tal aseveración.

**Quinto:** Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020. El coeficiente de correlación comprueba tal aseveración.

**Sexto:** Existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020. El coeficiente de correlación comprueba tal aseveración.

## 6.2. Recomendaciones.

- **Primero:** Realizar una evaluación trimestral permanente sobre la calidad de atención brindada al usuario en los diferentes servicios brindados.
- **Segundo:** Promover un plan de mejora continua y nuevas estrategias que permitan elevar la satisfacción del usuario.
- **Tercero:** Contar con mayor cantidad de recursos humanos, y así satisfacer la gran demanda del establecimiento de salud.
- **Cuarto.** Realizar énfasis al personal de salud de brindar un buen trato; amable, respetuoso y cordial a cada usuario que acude al establecimiento de salud.
- **Quinto:** El personal de salud encargado tiene la capacidad de resolver los problemas surgidos durante la atención al usuario.
- **Sexto:** Implementar y abastecer el sistema de adquisición de medicamentos en la farmacia a fin de que no haya desabastecimiento mediante la solicitud anticipada de acuerdo a los servicios brindados.
- **Séptimo:** Mejorar los servicios higiénicos para evitar focos infecciosos que puedan hacer contaminación a los ambientes del establecimiento de salud.

## CAPITULO V

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

#### 5.1. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS.

- Arana, J. (2000). *La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria*. Barcelona: Editorial Medica Clinica 2000.
- Cleary, P., & McNeil, B. (1988). *Patient satisfaction as an indicator of quality care*.
- Cronbach, J. (1971). *Desarrollo la Teoría de la Generalizabilidad, para Identificar las fuentes de error de las pruebas*. Buenos Aires: Buena vista editores.
- Dominguez, C. (2006). *Calidad y satisfacción*. Bogota: Alfabeta.
- Donabedian, A. (1969). *Medical Care Appraisal Quality and Utilization*. New York: Nova Iorque.
- ISO. (2008). *Normas de la International Organization of Standarización. ISO 9000*.
- Linder-Peiz, S. (1992). *Toward a theory of patient satisfaction. Social Science*.
- Lozano, J. (1997). *Tesis: Grado de Satisfacción en la Atención de Pacientes Hospitalizados: Hospital Goyeneche*. Arequipa: UNSA.
- Messarina, P. (2015). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015*. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- MINSA. (2001). *Sistema de Gestión de la Calidad*. RM No 768- 2001.SA/DM del 20/12/01.
- MINSA. (2007). *Técnico: Estándares e Indicadores de calidad de atención materna y perinatal en los establecimientos que cumplen con funciones obstetricas y neonatales*. Lima. Perú.
- OMS. (2011). *Enfermería y seguridad de los pacientes*. Washigton.

- Palomino, A., Rivera, E., & Tocto, P. (2018). *Calidad de atención de Enfermería y Satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2018*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Pintado, E. (2007). *Comportamiento Organizacional Generación y Conducción del Talento Humano*. Lima: IPECU.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Graú Distrito de Chaclacayo 2013*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Reichheld, F. (2003). *El efecto de la lealtad*. Bogota: Editorial Norma.
- Ribeiro, A. (2003). *Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem. Construção e validação de um instrumento de medida*. Porto: Escuela superior de enfermería.
- Salas, I. (2019). *Satisfacción de usuarias sobre calidad de atención del Obstetra, Hospital II Essalud- Huaraz 2019*. Huaraz. Perú: Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo".
- Sevillano, M. (2004). *Estrategias innovadoras para una enseñanza de calidad*. Madrid: Pearson Educación.
- Sifuentes, O. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de Enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional docente de Trujillo*. Trujillo. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Zapata, P. (2019). *Percepción de la calidad de atención de Enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel, Lima 2019*. Lima. Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Zeihman, V., & Bitner, J. (2002). *Marketing de servicio*. México: Mc Graw Hill.

## **5.2. FUENTES HEMEROGRÁFICAS.**

- Alvarez, R. (2017). Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar "Dr Alejandro Davila

Bolaños", Managua Nicaragua 2017. Managua. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Arroyo, J. (2015). *Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del puesto de salud de Huacrapuquio, distrito de Chilca , Agosto, Setiembre y Octubre 2014*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Lizana, D., Piscoya, F., & Quichiz, S. (2018). *Calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital Lima 2018*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Olivares, C. (2018). *Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de las usuarias del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital II Goyoneche 2018*. Arequipa. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Rodríguez, N., & Caballero, K. (2013). *Calidad de Atención, desde la perspectiva del usuario en el Centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios*. Santiago. Chile: Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

### **5.3. FUENTES ELECTRÓNICAS.**

Maldonado, A. (2014). *Calidad de atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital del Seguro social universitario La Paz, Septiembre 2013*. La Paz. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.

Tenorio, R. (2013). Satisfacción de las usuarias en la fase de labor de parto y posparto relacionada con los cuidados que proporciona el Profesional de Enfermería de la Unidad de Gineco-Obstetricia del Hospital Fiscomisional "Divina Providencia" el Cantón San Lorenzo Provinc. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.



## **ANEXOS**

### 3.5 Matriz de consistencia.

#### CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD HUAURA- 2020.

PROBLEMA.	OBJETIVOS.	HIPÓTESIS.	VARIABLES E INDICADORES.				
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.</p>	<p><b>Hipótesis principal</b> La calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.</p> <p><b>Hipótesis secundarias</b> La dimensión fiabilidad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.</p> <p>La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.</p> <p>La dimensión seguridad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.</p> <p>La dimensión empatía de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020.</p>	<b>Variable “1”: CALIDAD DE ATENCIÓN.</b>				
			<b>Dimensiones.</b>	<b>Indicadores.</b>	<b>Ítems.</b>	<b>Índices.</b>	
			<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención universal a los usuarios.</li> <li>Atención del personal de salud en el horario programado.</li> <li>Atención en los servicios respetando el orden de llegada.</li> <li>Historia Clínica disponible.</li> <li>Medicamentos de la farmacia recetados por el personal de salud.</li> </ul>	5		Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
			<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención rápida en Caja/Farmacia.</li> <li>Atención rápida en el laboratorio.</li> <li>Tiempo de espera para la atención en el Servicio.</li> <li>Atención rápida para la toma de exámenes solicitados.</li> </ul>	4		

<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020?</p>	<p>Establecer la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huaura- 2020</p>	<p>La dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el Centro Salud Huaura- 2020.</p>	<p><b>Seguridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto a la privacidad.</li> <li>• Realización del examen físico completo.</li> <li>• Tiempo necesario para responder las dudas y preguntas.</li> <li>• Confianza en el personal de salud.</li> </ul>	4
			<p><b>Empatía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato amable y respeto del personal.</li> <li>• Orientación sobre los análisis y procedimientos.</li> <li>• Interés para solucionar cualquier problema que se presentó en la atención.</li> <li>• Orientación sobre el motivo de consulta y problemas de salud.</li> </ul>	5
			<p><b>Aspectos tangibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación sobre el tratamiento y los cuidados para su salud.</li> <li>• Los letreros y carteles orientan a los usuarios.</li> <li>• Personal orientador.</li> <li>• Equipos disponibles y materiales necesarios.</li> <li>• Los ambientes del servicio se encuentran limpios.</li> </ul>	4

Variable "2": SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.			
Dimensiones.	Indicadores.	Ítems	Índices.
<b>Validez</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniforme adecuado.</li> <li>• Atención preferencial.</li> <li>• Eficacia en calidad de atención.</li> <li>• Facilidad de comprensión.</li> <li>• Coordinación con otras áreas de servicio.</li> </ul>	5	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca
<b>Lealtad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad del usuario.</li> <li>• La entrega rápida de resultados de laboratorio.</li> <li>• Usuario continuador por una buena atención.</li> <li>• Recomendación a otros usuarios.</li> <li>• Charlas educativas en temas de salud.</li> </ul>	5	

## MATRIZ DE DATOS.

N	La calidad de atención																				ST1	V1	Satisfacción en usuarios							ST2	V2												
	Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad					Empatía				Aspectos tangibles						Validez			Lealtad															
	1	2	3	4	5	S1	6	7	8	9	S2	10	11	12	13	S3	14	15	16	17			18	S4	19	20	21	22	S5			1	2	3	4	5	S6	6	7	8	9	10	S7
1	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
2	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
3	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
4	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
5	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
6	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
7	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	4	4	4	2	17	2	3	2	2	2	11	28	Medio
8	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
9	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
10	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	4	4	4	2	17	2	3	2	2	2	11	28	Medio
11	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
12	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
13	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	4	4	4	2	17	2	3	2	2	2	11	28	Medio
14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
15	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
16	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
17	2	3	2	1	3	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	2	3	4	1	3	13	2	3	2	2	2	11	24	Medio
18	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
19	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	14	76	Medio	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	2	16	34	Medio
20	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
21	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
22	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
23	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
24	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
25	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
26	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	1	7	16	Bajo
27	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
28	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
29	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
30	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
31	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	14	76	Medio	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	2	16	32	Medio
32	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
33	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio

34	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	2	2	1	2	2	9	5	5	1	1	1	13	22	Bajo
35	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	5	1	1	1	2	10	21	Bajo
36	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	5	5	5	3	3	21	38	Alto
37	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
38	2	5	5	5	3	20	2	2	2	5	11	2	2	2	5	11	2	2	2	3	5	14	2	5	5	5	17	73	Medio	5	4	5	4	3	21	5	5	5	5	5	25	46	Alto
39	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	14	76	Medio	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21	43	Alto
40	2	2	1	2	3	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	1	12	2	3	3	3	11	55	Medio	5	5	1	2	3	16	5	3	3	3	1	15	31	Medio
41	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	2	4	3	13	4	2	5	3	14	69	Medio	3	3	3	5	3	17	5	5	5	3	3	21	38	Alto
42	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
43	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	5	1	1	1	2	10	21	Bajo
44	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	5	5	1	2	2	15	5	4	1	1	1	12	27	Medio
45	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	2	4	3	13	4	2	5	3	14	69	Medio	3	3	3	5	3	17	5	5	5	3	3	21	38	Alto
46	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	5	5	2	2	17	5	3	4	4	4	20	37	Alto
47	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	5	1	1	1	2	10	21	Bajo
48	2	5	5	5	3	20	2	2	2	5	11	2	2	2	5	11	2	2	2	3	5	14	2	2	5	5	14	70	Medio	5	4	5	4	3	21	5	5	5	5	5	25	46	Alto
49	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	2	4	3	13	4	2	5	3	14	69	Medio	3	3	3	5	3	17	5	5	5	3	3	21	38	Alto
50	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	5	5	2	2	17	5	3	4	4	4	20	37	Alto
51	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	5	5	1	2	2	15	5	4	1	1	1	12	27	Medio
52	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	2	4	3	13	4	2	5	3	14	69	Medio	3	3	3	5	3	17	5	5	5	3	3	21	38	Alto
53	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
54	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	5	5	2	2	17	5	3	4	4	4	20	37	Alto
55	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	5	1	1	1	2	10	21	Bajo
56	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
57	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
58	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
59	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
60	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
61	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
62	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
63	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
64	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
65	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
66	2	2	1	2	3	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	1	12	2	3	3	3	11	55	Medio	2	2	1	2	3	10	2	3	3	3	1	12	22	Bajo
67	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
68	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
69	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	14	76	Medio	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	2	16	32	Medio
70	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
71	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
72	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
73	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	1	7	16	Bajo
74	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
75	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
76	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	4	4	4	2	17	2	3	2	2	2	11	28	Medio

77	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
78	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
79	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	4	4	4	2	17	2	3	2	2	2	11	28	Medio
80	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
81	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
82	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	4	4	4	2	17	2	3	2	2	2	11	28	Medio
83	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
84	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
85	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
86	2	3	2	1	3	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	2	3	4	1	3	13	2	3	2	2	2	11	24	Medio
87	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
88	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	14	76	Medio	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	2	16	34	Medio
89	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
90	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
91	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
92	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
93	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
94	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
95	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	1	7	16	Bajo
96	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
97	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
98	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
99	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
100	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	14	76	Medio	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	2	16	32	Medio
101	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
102	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
103	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	1	7	16	Bajo
104	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
105	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
106	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
107	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
108	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	14	76	Medio	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	4	18	34	Medio
109	2	2	1	2	3	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	1	12	2	3	3	3	11	55	Medio	2	2	1	2	3	10	2	3	3	3	1	12	22	Bajo
110	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
111	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
112	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
113	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	2	2	1	2	2	9	2	4	1	1	1	7	18	Bajo
114	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
115	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	4	4	4	17	28	Medio
116	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
117	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
118	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
119	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	4	4	4	17	28	Medio



163	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
164	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	14	76	Medio	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	4	18	34	Medio
165	2	2	1	2	3	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	1	12	2	3	3	3	11	55	Medio	2	2	1	2	3	10	2	3	3	3	1	12	22	Bajo
166	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
167	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	15	30	Medio	
168	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
169	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	2	2	1	2	2	9	2	4	1	1	1	9	18	Bajo
170	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
171	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	4	4	4	17	28	Medio
172	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
173	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
174	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
175	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	4	4	4	17	28	Medio
176	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	2	2	1	2	2	9	2	4	1	1	1	9	18	Bajo
177	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
178	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	15	30	Medio	
179	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	4	4	4	17	28	Medio
180	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
181	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	15	30	Medio	
182	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
183	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	15	30	Medio	
184	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
185	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
186	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
187	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	15	30	Medio	
188	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
189	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
190	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
191	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
192	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	4	4	4	2	17	2	3	2	2	2	11	28	Medio
193	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
194	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
195	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	4	4	4	2	17	2	3	2	2	2	11	28	Medio
196	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
197	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
198	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	4	4	4	2	17	2	3	2	2	2	11	28	Medio
199	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	15	30	Medio	
200	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
201	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
202	2	3	2	1	3	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	2	3	4	1	3	13	2	3	2	2	2	11	24	Medio
203	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
204	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	14	76	Medio	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	2	16	34	Medio
205	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto

206	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo	
207	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
208	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
209	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
210	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
211	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	1	7	16	Bajo
212	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
213	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
214	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
215	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
216	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	14	76	Medio	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	2	16	32	Medio
217	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
218	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
219	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	1	7	16	Bajo
220	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
221	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
222	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
223	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
224	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	14	76	Medio	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	4	18	34	Medio
225	2	2	1	2	3	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	1	12	2	3	3	3	11	55	Medio	2	2	1	2	3	10	2	3	3	3	1	12	22	Bajo
226	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
227	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
228	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	5	10	21	Bajo
229	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	5	5	1	5	2	18	2	4	1	1	1	9	27	Medio
230	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
231	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	5	5	5	2	20	2	3	4	4	4	17	37	Alto
232	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	5	10	21	Bajo
233	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
234	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
235	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	5	5	5	2	20	2	3	4	4	4	17	37	Alto
236	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	5	5	1	5	2	18	2	4	1	1	1	9	27	Medio
237	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
238	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
239	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	5	5	5	2	20	2	3	4	4	4	17	37	Alto
240	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	5	10	21	Bajo
241	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
242	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	5	5	5	2	20	2	3	5	5	5	20	40	Alto
243	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
244	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	5	10	21	Bajo
245	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
246	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
247	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
248	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	4	4	4	2	17	2	3	2	5	5	17	34	Medio

249	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	5	10	21	Bajo
250	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
251	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	4	4	4	2	17	2	3	2	5	5	17	34	Medio
252	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
253	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
254	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	4	4	4	2	17	2	3	2	2	2	11	28	Medio
255	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
256	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
257	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
258	2	3	2	1	3	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	2	3	4	1	3	13	2	3	2	2	2	11	24	Medio
259	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
260	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	14	76	Medio	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	2	16	34	Medio
261	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
262	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
263	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
264	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
265	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
266	2	5	5	5	3	20	2	5	5	5	17	2	5	5	5	17	2	5	5	3	5	20	2	5	5	5	17	91	Alto	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
267	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	1	7	16	Bajo
268	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
269	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
270	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
271	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	2	4	3	13	4	2	5	3	14	69	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
272	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	14	76	Medio	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	2	16	32	Medio
273	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
274	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	2	4	3	13	4	2	5	3	14	69	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
275	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	1	7	16	Bajo
276	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
277	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	2	4	3	13	4	2	5	3	14	69	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
278	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
279	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	5	11	2	2	2	3	5	14	2	2	5	5	14	58	Medio	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
280	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	14	76	Medio	2	2	4	4	4	16	2	4	4	4	4	18	34	Medio
281	2	2	1	2	3	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	1	12	2	3	3	3	11	55	Medio	2	2	1	2	3	10	2	3	3	3	1	12	22	Bajo
282	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	2	4	3	13	4	2	5	3	14	69	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
283	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
284	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
285	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	2	2	1	2	2	9	2	4	1	1	1	9	18	Bajo
286	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	2	4	3	13	4	2	5	3	14	69	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
287	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	4	4	4	17	28	Medio
288	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
289	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	5	11	2	2	2	3	5	14	2	2	5	5	14	58	Medio	5	4	5	4	3	21	2	5	5	5	5	22	43	Alto
290	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	2	4	3	13	4	2	5	3	14	69	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
291	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	4	4	4	17	28	Medio

292	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	6	34	Bajo	2	2	1	2	2	9	2	4	1	1	1	9	18	Bajo
293	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	2	4	3	13	4	2	5	3	14	69	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
294	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
295	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	11	2	3	4	4	4	17	28	Medio	
296	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
297	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
298	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
299	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
300	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
301	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio
302	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
303	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66	Medio	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30	Medio
304	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	6	2	3	1	1	7	2	3	1	1	2	9	2	3	1	2	8	41	Bajo	3	4	1	1	2	11	2	1	1	1	2	7	18	Bajo
305	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	9	49	Bajo	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22	Bajo
306	4	3	4	2	3	16	2	4	4	2	12	2	4	4	4	14	2	2	5	4	3	16	4	2	5	3	14	72	Medio	3	3	3	5	3	17	2	5	5	3	3	18	35	Medio





## INSTRUMENTO.

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD HUAURA-2020.

**ESTIMADO USUARIA(O):** Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, solicito a su persona dar su opinión acerca de la **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD HUAURA-2020**. La información será estrictamente confidencial y de forma anónima. Previa orientación por parte de la investigadora, a sabiendas que la aplicación del cuestionario y la escala de Likert no perjudicará en ningún aspecto su bienestar y que los resultados obtenidos mejorarán la calidad de atención de los usuarios atendidos del Centro de Salud Huaura-2020.

**Responda con una X la respuesta que usted crea conveniente.**

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

### DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.

Género: Marque con "X"	
Masculino.	
Femenino.	

Condición del encuestado.	
Usuario.	
Acompañante.	

Tipo de usuario.	
Nuevo.	
Continuador.	

Tipo de seguro.	
SIS.	
ES SALUD.	
Público general.	

## CALIDAD DE ATENCIÓN.

<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad.</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. ¿Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas de acuerdo al Reglamento establecido?					
2. ¿El personal de salud le atendió en el horario programado?					
3. ¿Sus citas en el servicio son atendidas respetando el orden de llegada?					
4. ¿Cuándo asiste al servicio encuentra su Historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5. ¿La farmacia del Centro de Salud Huaura conto con los medicamentos que receto el personal de Salud?					

<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
6. ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?					
7. ¿La atención en el laboratorio según la necesidad del caso fue rápida?					
8. ¿El tiempo de espera para ser atendido en el Servicio es corto?					
9. ¿La atención para tomarse los exámenes solicitados por el personal de salud son rápidos?					

<b>DIMENSIÓN: Seguridad.</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
10. ¿Al ser atendido se respetó su privacidad?					
11. ¿El personal de salud le realizó un examen físico, completo y minucioso?					
12. ¿El personal de salud le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
13. ¿Durante la atención el personal de salud le inspiró confianza?					

<b>DIMENSIÓN: Empatía.</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
14. ¿El personal de salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15. ¿Comprendió la explicación de los procedimientos o análisis que le indicaron?					
16. ¿El personal de salud mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?					
17. ¿Comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre el motivo de la consulta o problema de salud?					
18. ¿Comprendió la explicación que le brindo el profesional sobre el tratamiento y los cuidados para su salud?					

<b>DIMENSIÓN: Aspectos tangibles.</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>19.</b> ¿Los carteles, letreros o flechas fueron adecuados para orientar a los usuarios?					
<b>20.</b> ¿El Centro de Salud Huaura conto con personal para informar y orientar a los usuarios?					
<b>21.</b> ¿El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios?					
<b>22.</b> ¿Los ambientes donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos?					

### SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN: Validez.</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>01</b>	¿Observo que el personal de salud estuvo correctamente uniformado?					
<b>02</b>	¿El personal de salud respeto la atención preferencial?					
<b>03</b>	¿Después del servicio brindado considera buena la atención del personal de salud?					
<b>04</b>	¿El personal de salud utiliza palabras adecuadas para su comprensión?					
<b>05</b>	¿El personal de salud trabaja de manera coordinada con los demás servicios para una mejor satisfacción de los usuarios?					

<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN: Lealtad.</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>06</b>	¿Se siente seguro al ser atendido por el personal de salud?					
<b>07</b>	¿La entrega de resultados de laboratorio es rápido en el Centro de Salud Huaura?					
<b>08</b>	¿Después de la atención en el servicio considerarías volver nuevamente?					
<b>09</b>	¿Recomendaría a otros usuarios optar por una atención en el Centro de Salud Huaura?					
<b>10</b>	¿Recibió charlas educativas relacionadas con temas de salud?					