



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Calidad de atención y satisfacción del asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública

Autora

Daniela Romina Ruiz Negreiros

Asesora

Dra. Bertha Luz Mamani Salcedo

Huacho – Perú

2025



Dra. Bertha Luz Mamani Salcedo
DOCENTE PRINCIPAL U.N.J.F.S.C.



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Daniela Romina Ruiz Negreiros	72738952	29/04/2025
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Bertha Luz Mamani Salcedo	07152414	0000-0002-7061-7474
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS-POSGRADO-MAESTRÍA-:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Flor de María Garivay Torres De Salinas	15587359	0000-0002-2051-4901
Policarpo Diomedes Márquez Valencia	15759625	0000-0001-7697-5064
Ider Walter Alor Bellon	15737214	0000-0001-8355-7960

Daniela Romina Ruiz Negreiros 2024-085473

CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL ASEGURADO SIS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL ARZOBIS...

Quick Submit

Quick Submit

DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION_Tesis Posgrado 2024

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::1:3094991203

Fecha de entrega
27 nov 2024, 11:03 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
27 nov 2024, 11:19 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
FINAL_DANIELA_ROMINA_RUIZ_NEGREIROS_25_de_noviembre_2024_1.doc

Tamaño de archivo
2.2 MB

70 Páginas

19,693 Palabras

67,499 Caracteres

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 19%

Fuentes de Internet
- 3%

Publicaciones
- 12%

Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO SIS EN
CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA, LIMA
2023**

DANIELA ROMINA RUIZ NEGREIROS

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dra. Bertha Luz Mamani Salcedo

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRO EN GESTION PUBLICA

HUACHO 2024

DEDICATORIA

A mi familia por el gran apoyo en esta etapa de mi vida, encausada a lograr mis objetivos profesionales

DANIELA ROMINA RUIZ NEGREIROS

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a los docentes por brindarme sus conocimientos y experiencias en esta Maestría en Gestión Pública

También un agradecimiento especial a todos los profesionales que colaboraron con esta investigación.

DANIELA ROMINA RUIZ NEGREIROS

ÍNDICE

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	8
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Bases filosóficas	15
2.4 Definición de términos básicos	16
2.5 Hipótesis de investigación	18
2.5.1 Hipótesis general	18
2.5.2 Hipótesis específicas	18
2.6 Operacionalización de las variables	18
CAPÍTULO III	20
METODOLOGÍA	20

3.3 Población y Muestra	20
3.3.1 Población	20
3.3.2 Muestra	20
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información	22
CAPÍTULO IV	23
RESULTADOS	23
4.1 Análisis de resultados	23
4.1.1 Análisis descriptivo	23
CAPÍTULO V	35
DISCUSIÓN	35
5.1 Discusión de resultados	35
CAPÍTULO VI	37
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
6.1 Conclusiones	37
6.2 Recomendaciones	38
REFERENCIAS	39
7.1 Fuentes Documentales	39
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Distribución de la satisfacción del Asegurado del SIS según su calidad de atención en los consultorios externos del Hospital</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 2: Análisis de la calidad de servicio y expectativa del usuario</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 3: Evaluación de la calidad de servicio en relación a los aspectos profesionales en el Hospital</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 4: Distribución del valor percibido en función de la calidad de servicio en el Hospital</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 5: Pruebas de normalidad.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 6: Prueba de Rho de Spearman entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 7: Prueba de Rho de Spearman entre la calidad de atención y las expectativas del usuario.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 8: Prueba de Rho de Spearman entre la calidad de atención y los aspectos profesionales.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 9: Prueba de Rho de Spearman entre la calidad de atención y el valor percibido</i>	<i>33</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Satisfacción del Asegurado del SIS según su calidad de atención	23
Figura 2: Calidad de atención y expectativa del usuario	24
Figura 3: Calidad de servicio en relación con los aspectos profesionales en el Hospital	25
Figura 4: Valor percibido en función de la calidad de servicio en el Hospital	26
Figura 5: Comportamiento de normalidad	28
Figura 6: Dispersión de la calidad de atención y satisfacción del asegurado	29
Figura 7: Dispersión de la calidad de atención y expectativas del usuario	31
Figura 8: Dispersión de la calidad de atención y los aspectos profesionales.....	32
Figura 9: Dispersión de la calidad de atención y valor percibido.....	33

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023. La metodología de investigación utilizada fue de tipo Aplicada, con un diseño No experimental, transaccional descriptiva y correlacional. La población comprende a 700 asegurados del SIS del Consultorio Externo del hospital Arzobispo Loayza atendidos semanalmente. se elaboró una encuesta orientada a nuestras dimensiones de calidad de atención: seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles; así como las dimensiones de satisfacción del asegurado: expectativas del usuario, aspectos profesionales y valor percibido; con 27 preguntas formuladas, mismas que fueron aplicadas a nuestra muestra, En nuestro caso se utilizó el cuestionario que según Carrasco (2013. P.318) indica que los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo. Se aplicó la escala de Likert, finalmente se tuvo como resultado que existe correlación positiva muy significativa entre la calidad de atención y satisfacción asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023. Por lo que se puede decir que existe relación entre ambas variables, pues los usuarios ven con optimismo el desarrollo de la investigación en el nosocomio que es materia de investigación

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción, expectativas del usuario, valor percibido

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship that exists between the quality of care and satisfaction of SIS insurance in outpatient clinics of the Arzobispo Loayza Hospital, Lima 2023. The research methodology used was of the Applied type, with a Non-experimental, descriptive transactional design. and correlational. The population includes 700 SIS insured people from the Outpatient Clinic of the Arzobispo Loayza hospital treated weekly. A survey was developed aimed at our dimensions of quality of care: safety, responsiveness, reliability, empathy and tangible elements; as well as the dimensions of insured satisfaction: user expectations, professional aspects and perceived value; It consists of 27 formulated questions, which were applied to our sample. In our case, the questionnaire was used, which according to Carrasco (2013. P.318) indicates that the questionnaires consist of presenting the respondents with sheets containing an ordered and coherent series of questions formulated, with clarity, precision and objectivity, so that they are resolved in the same way. The Likert scale was applied, finally the result was that there is a very significant positive correlation between the quality of care and satisfaction of the SIS in external offices of the Arzobispo Loayza Hospital, Lima 2023. Therefore, it can be said that there is a relationship between both variables. , since users see with optimism the development of research in the hospital that is the subject of research

Keywords: quality of care, satisfaction, user expectations, perceived value

INTRODUCCIÓN

Las instituciones de salud pública enfrentan problemas con la calidad de la atención del personal, lo que impide que los usuarios estén satisfechos con los servicios que reciben. Por este motivo, es fundamental conocer la percepción que tienen los usuarios de diversos factores, como la infraestructura, los avances tecnológicos, los tiempos de espera, la atención del personal y la accesibilidad a la información, con el fin de adoptar las medidas oportunas, como la realización de evaluaciones mediante encuestas tras la prestación de los servicios.

La satisfacción de los usuarios se ha correlacionado con la calidad de la atención del personal. En vista de ello, es fundamental que las instituciones sanitarias públicas tomen medidas correctoras para abordar la difícil realidad a la que se enfrentan actualmente.

El Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS) y las directrices establecidas por el MINSA proporcionan una base que los profesionales de la salud deben seguir al brindar atención a los pacientes que reciben tratamiento en un establecimiento médico. Esta base incluye principios bioéticos como la justicia y la equidad, así como disponer de los recursos necesarios y estar adecuadamente preparado técnicamente.

La necesidad de estrategias y soluciones alternativas que sean viables y duraderas para resolver estos problemas que afectan a la gran mayoría de nuestra comunidad se ve incrementada por estas circunstancias internas de los hospitales. En los países industrializados se han hecho revisiones de los protocolos para mejorar la calidad de la asistencia sanitaria. Por lo tanto, tendieron a aumentar los costes sin límite cuando se hizo evidente que cada vez era más difícil satisfacer financieramente las necesidades de la población. Esto condujo al desarrollo de un importante problema económico que amenazaba la competitividad de casi todas las economías del mundo.

En ese contexto, se estudió la correlación entre la calidad de atención y satisfacción del asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, lima 2023. El presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos:

La descripción y formulación del problema, su significado y justificación, los objetivos de la investigación, su alcance y sus límites se abordan en el Capítulo I: Planteamiento del problema. El Capítulo II: Marco teórico: ofrece una visión general de los antecedentes del estudio y esboza las ideas clave que se utilizarán en capítulos posteriores, citando los fundamentos teóricos de cada una de ellas. El tipo, el nivel y el diseño de la investigación, la población y la muestra, el método y la herramienta utilizados para la recogida de datos, y el proceso y el análisis implicados en el tratamiento de la información se tratan en detalle en el Capítulo III: Marco metodológico. Los resultados del cuestionario se analizan e interpretan en el Capítulo IV: Análisis de los resultados. Capítulo V: Apéndices

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A Nivel Internacional: Segú (Razo D. C., 2015); Aún es una utopía hablar de calidad de atención en los servicios de salud, la brecha es mayor si es en la salud pública, porque se ha relegado la parte humana de la atención a un simple concepto administrativo, donde lo más importante es evaluar el costo – beneficio basado en la estadística de número de pacientes atendidos, servicios proporcionados, tiempo de atención, y el personal más se enfoca en los indicadores para el cual hacen llenado de registros, pero la atención que se brinda al paciente no es individualizada, porque no se consideran los aspectos como la salud física, psicológica, el entorno familiar.

Revilla, González, y Valenzuela (2016), ante el escenario mencionado el Ministerio de Salud Pública de Cuba realizó un plan a fin de fortalecer y alcanzar una calidad de atención de excelencia entre dichas medidas incorporaron nuevos servicios y tecnologías en el nivel primario cuando estás sólo se ofertaban en el nivel secundario; y que se lograría gracias a los 3 niveles de atención, personal profesional y técnico calificado.

En cuanto a la calidad el Ministerio de Salud da a conocer de atención de los afiliados al SIS, manifiesta que al II trimestre del año anterior, los reclamos en los diferentes centros de atención del SIS incrementaron en 84,7%, en relación al primer trimestre, y con relación al II trimestre en un 90.3%, los reclamos por la calidad de atención aumentaron en un 32.3%, ya que hay un mayor porcentaje de disconformidad con la prescripción de medicamentos e insumos de la IPRESS, mayor disconformidad con el trato (aumentó en 5.9%) y en casi un 1% aumentó los reclamos por la deficiencia en la limpieza, la infraestructura y equipamiento. El 14.4% es el incremento en los reclamos de la demora en la prestación de salud.

El Hospital nacional Arzobispo Loayza, es un centro hospitalario publico ubicado en la ciudad de Lima, es administrado por el Ministerio de salud del Perú

El hospital Arzobispo Loayza ha firmado convenio entre el Seguro integral de Salud y la Institución prestadora de servicios de Salud, Hospital Arzobispo Loayza para el financiamiento de las prestaciones de salud brindadas a sus asegurados mediante la modalidad de IPRESS.

La IPRESS conforme a lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto Legislativo N° 1158 son aquellos establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo público, privados o mistos, creados o por crearse que realizan atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación de la salud.

El SIS es un organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Salud que goza de autonomía económica y administrativa, de conformidad con el Decreto Supremo N° 058-2011-PCM. Asimismo, se encuentra inscrito en el Registro Nacional de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud Prestadoras del servicio de salud de la Superintendencia Nacional de Salud, mediante resolución No 10001 de la Intendencia de Regulación, autorización y Registro, cuyas actividades están reguladas por la Ley General de Salud (/D.L. N° 26842). Se presenta la siguiente problemática

En la atención de salud, son frecuentes las quejas de los asegurados del SIS, quienes han manifestado que la atención no es de calidad, porque no hay medicamentos, el personal es insuficiente, no hay horarios accesibles y oportunos, porque no atienden de manera permanente y frecuente, además el servicio es inadecuado, afectando por lo general a los asegurados de las zonas periféricas.

En cuanto a la satisfacción del usuario es la respuesta de saciedad del cliente, la satisfacción es el sentimiento de bienestar que se tiene cuando se ha cubierto una necesidad, es una respuesta hacia la queja, consulta o duda, en cuanto a sus dimensiones como son disponibilidad, accesibilidad, cortesía, agilidad, confianza, se ha observado que, en cuanto a la atención que reciben existe carencia en ello ocasionando una insatisfacción del usuario.

Por lo que se considera importante iniciar un trabajo de investigación para analizar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario y poder conocer los puntos más críticos en cuanto a las variables en estudio.

De que esta situación continúe incidirá en el no cumplimiento de la visión y misión de la entidad, siendo de suma importancia efectuar las recomendaciones como contratación del personal y capacitaciones, para superar las brechas percibidas en el presente estudio de investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Existe relación entre la calidad de atención y las expectativas del asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023?

¿Existe relación entre la calidad de atención y los aspectos profesionales que se brindan al asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023?

¿Existe relación entre la calidad de atención y el Valor percibido por el asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y las expectativas del asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023

Determinar la relación entre la calidad de atención y los aspectos profesionales que se brindan asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023

Determinar la relación entre la calidad de atención y el Valor percibido por el asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica:

La investigación se justifica desde el punto de vista teórico porque contribuirá con conocimiento en materia de Calidad de atención y Satisfacción, Asimismo contribuirá de manera académica ya que servirá como punto de partida para otras investigaciones futuras.

Justificación metodológica

La Investigación metodologías se utilizará la técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario, que serán validados por expertos y luego los datos obtenidos serán procesados con la herramienta el SPSS para la presentación de tablas, figuras y llegar a contrastar las hipótesis de investigación.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación espacial: Hospital Arzobispo Loayza – Lima

Delimitación temporal: Año 2023

Delimitación Social: Se considerará a los asegurados del SIS en los consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima.

1.6 Viabilidad del estudio

Hernández, Fernández & Baptista (2014) indican que una investigación es viable cuando se tiene recursos financieros, humanos y materiales, por tal motivo y disponiendo de los recursos en mención, se garantiza la viabilidad y la ejecución de la presente investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Yanory (2019) *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en consulta Clínica nuestra Señora del Carmen, Francisco Morazán, Honduras, Febrero 2019*; Objetivo general : Determinar la satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la Consulta Externa en la clínica nuestra señora del Carmen en Tegucigalpa, Honduras, febrero 201 ; en cuanto al Diseño: se utilizó una encuesta de satisfacción de usuarios externos utilizados en la secretaria de salud en el departamento de calidad, donde se consideró 50 datos de los pacientes, para conocer la satisfacción de los usuarios externos que asisten a la consulta externa de la Clínica Nuestra Señora del Carmen. Resultados: En relación con la explicación de su enfermedad en prevención y seguimiento del mismo los resultados encontrados son: si le explicaron de forma sencilla 44 (88%). El 90% (45) manifiesta que se sintieron mejor y mejoraron los problemas de su salud con el tratamiento que recibieron en la clínica. En relación con los pacientes que acuden a los servicios de farmacia, los pacientes manifestaron que obtuvieron todas las medicinas que le recetaron 36 (72%), Conclusión: El trato que se ofrece por parte de médico, enfermera y personal de farmacia es considerado muy bueno. En cuanto a si la persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras su enfermedad o estado de salud, los pacientes manifestaron en su mayoría que sí. La persona que le brindó la consulta le explicó con palabras claras el tratamiento que debe seguir dijeron si, la mayoría de los usuarios están satisfechos y mejoraron su condición de salud con el tratamiento que se les administró en la consulta.

Gonzales & Ruz (2018) *Nivel de Satisfacción usuaria en relación con la Atención odontológica prestada por estudiantes de pregrado en campo clínico Macul, Universidad FINISTERRAE, año 2015*; Tuvo como Objetivo general Conocer el nivel de satisfacción usuaria respecto de la atención odontológica brindada por estudiantes de pregrado Mención en Clínica del Adolescente y Adulto

(MCAA) Campus Macul de la Facultad de Odontología, UFT durante el segundo semestre del año 2015. En cuanto a la metodología Se realizó un estudio descriptivo, de corte transversal, con datos obtenidos durante los años 2015-2016 en el campus clínico Macul de la Universidad Finis Terrae, Santiago, Chile. En el presente trabajo, se realizaron 51 encuestas de pacientes que cumplieran con los criterios de elegibilidad propuestos, los cuales buscaban pacientes mayores de 18 años y que estuvieran en tratamiento de la mención de clínica del adolescente y adulto en el Campus Clínico Macul (CCM). Las encuestas tenían por fin evaluar el nivel de satisfacción usuaria evaluando 8 dimensiones: Estructura de salud, consulta y tratamiento, resultados y tratamiento, expectativas sobre la visita, influencia sobre la consulta, si realizarían algún cambio, si valió la pena y el nivel de satisfacción general. Los resultados encontrados reflejan un buen rendimiento, encontrándose un 78% de los encuestados con la mejor evaluación en cuanto al nivel de satisfacción general, son similares a aquellos encontrados en la literatura, con diferencias puntuales que se atribuyen al modelo de atención de pregrado. Como conclusión, se observó que el nivel de satisfacción usuaria presentada por el CCM tuvo un buen rendimiento general, sin embargo, existieron áreas con algunas deficiencias, como la infraestructura o elementos propios de la atención por parte de estudiantes, destacando la elección del odontólogo tratante y por lo tanto estas deben ser tomadas bajo su propio contexto.

Campos (2022) *Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF N° 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis Potosí*; Objetivo general: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa de Medicina Familiar de la UMF 47. En cuanto a la metodología: Se hizo un estudio observacional, descriptivo, transversal; el cual se desarrolló simultáneamente con la población de consulta externa de la UMF No 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis Potosí. Resultados: Se encuentra que hasta un 63% de los participantes evaluaron como buenos los diversos ítems de la encuesta, expresando un nivel de satisfacción bueno llegando a la calificación excelente en un 22%; el ítem mejor evaluado fue el de orientación al tratamiento médico con un 40% de excelencia. Conclusiones: Tomando las respuestas a los diversos ítems de los participantes en este estudio, las fortalezas de la Unidad Médica Familiar No. 47 se encuentran en la orientación

recibida por parte del médico, así como sus conocimientos que resultan satisfactorios a los usuarios. Como área de oportunidad se encuentra la revisión del médico al paciente y el sistema mensual de citas que tuvieron calificaciones muy bajas en sus respectivos ítems.

Aguilar (2013) *Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios contratados por la unidad de policlínica central IGSS, Guatemala, Guatemala 2010*; Objetivo general: Determinar el grado de satisfacción del usuario de los servicios contratados privados por la Unidad de Policlínica Central del IGSS. En cuanto a la metodología el tipo de estudio es descriptivo, prospectivo cuantitativo, La población la constituyó todo paciente enviado por un médico de la Unidad de Policlínica Central para la realización de un estudio, procedimiento o servicio con un proveedor de servicios contratados por la unidad de Policlínica Central, habiendo sido para el año 2008 un total de 1,095 pacientes. Y los proveedores contratados fueron PUVASA, ALFA VISION y CEDAF.; concluyo que los pacientes utilizan los servicios privados, contratados por la unidad de policlínica Central del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social: En cuanto a su clasificación por tipo de derecho habiente, el afiliado activo predominó, siguiendo en frecuencia de uso del servicio contratado el grupo de beneficiarios, hija e hijo, respectivamente; El proveedor de servicios contratado más solicitado fue ALFA VISIÓN, cuyo servicio ofrecido fue la realización de Gafas; Los usuarios que esperaron de 1 a 6 días para su atención, (50%), estuvo de acuerdo y total acuerdo en este tiempo de espera, sin embargo, el 37.5% de usuarios estuvo en desacuerdo y total desacuerdo por citas mayores a los diez días, por lo que es un parámetro que debe tomarse en consideración y susceptible de mejora por los proveedores de servicios contratados; Los usuarios que utilizaron los servicios privados contratados PUVASA Y ALFA VISIÓN indicaron estar satisfechos en relación a la calidad percibida por el servicio recibido, ponderándolo con 87%; Los usuarios que utilizaron los servicios privados contratados, PUVASA y ALFA VISIÓN indicaron estar satisfechos con las relaciones interpersonales manifestadas durante su atención por el proveedor y sus colaboradores ponderándolo con 91%. La satisfacción del usuario con los servicios privados, PUVASA y ALFA VISIÓN, contratados por la Unidad de Policlínica Central del IGSS fue del 88%, por lo que, se definió como aceptable.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Mory (2017) en su *investigación Calidad de atención y Satisfacción del usuario en atención del parto de puérperas en servicio de obstetricia del Hospital regional de Loreto, Junio-Julio 2017*; tuvo como objetivo general determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, en cuanto a la metodología se realizó un estudio de tipo cuantitativa, de diseño no Experimental de tipo observacional correlacional; la población estuvo conformada por conveniencia. La muestra fue por conveniencia estuvo conformada por 97 puérperas atendidas en el servicio de hospitalización de Obstetricia, junio- Julio 2017, a quienes se aplicó un cuestionario que contenía las variables en estudio. Los datos fueron procesados a través del programa estadístico SPSS versión 23.0. Se concluyo hallándose hallazgos principales señalando que: el perfil de las puérperas fue edad promedio 23.9%+ 6.5 años, convivientes, secundaria, procedencia urbana. El nivel de calidad de atención fue bueno (83%) y excelente (17%). El grado de satisfacción de las usuarias fue satisfecho (91.8%) y muy satisfecho (8.2%). Las variables que mostraron relación estadística significativa con la calidad de atención y la satisfacción del usuario puérpera fueron la comodidad de los servicios, el tiempo de la atención, la orientación de los procesos del parto y la orientación del tratamiento, ($p = <0,01$). Las variables, que mostraron asociación directa o positiva con calidad de atención fueron: la comodidad de los servicios ($r = 356$, $p = <0,01$), el tiempo de la atención ($r = 356$, $p = <0,01$), la orientación de los procesos del parto ($r = 219$, $p = <0,05$) y la orientación del tratamiento ($r = 267$, $p = <0,01$). Es decir que, a mayor comodidad de los servicios, orientación sobre los procesos del parto, mejor tiempo en la atención y mayor orientación del tratamiento, mayor será el grado de satisfacción del usuario.

Febres & Mercado (2019) *Satisfacción del usuario del servicio de Medicina sobre la Calidad de atención*; Objetivo general Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo, de julio a noviembre del 2016. Material y métodos: Estudio Observacional, Descriptivo, Transversal, Retrospectivo, con muestra de 292 pacientes que se atendieron en la consulta externa del servicio de

medicina interna, del HDAC, Huancayo, 2016. Resultados: Se obtuvo una Satisfacción Global de 60,30%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de 02 dimensiones, la Dimensión Seguridad en un 86,80% de Satisfacción y Empatía en un 80,30%. El mayor número de pacientes fueron del sexo femenino 61,00%, el mayor grupo etario se encontró en el rango de edad de 36 a 45 años con un 31,00%, el grado de instrucción que más se encontró fue el nivel secundario completa con 34,00%, el mayor porcentaje fueron usuarios continuadores con el 67,00%. La dimensión de Aspectos tangibles fue la que mayor Insatisfacción presentó en un 57,00%, la dimensión Capacidad de Respuesta ocupó el segundo lugar con un 55,50%.

Galvez, Villaneda, & Marín (2019) *Satisfacción del usuario y calidad de atención profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del hospital regional docente Clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo-2019*; Objetivo general: Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo, de julio a noviembre del 2016. Material y métodos: Estudio Observacional, Descriptivo, Transversal, Retrospectivo, con muestra de 292 pacientes que se atendieron en la consulta externa del servicio de medicina interna, del HDAC, Huancayo, 2016. Resultados: Se obtuvo una Satisfacción Global de 60,30%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de 02 dimensiones, la Dimensión Seguridad en un 86,80% de Satisfacción y Empatía en un 80,30%. El mayor número de pacientes fueron del sexo femenino 61,00%, el mayor grupo etario se encontró en el rango de edad de 36 a 45 años con un 31,00%, el grado de instrucción que más se encontró fue el nivel secundario completa con 34,00%, el mayor porcentaje fueron usuarios continuadores con el 67,00%. La dimensión de Aspectos tangibles fue la que mayor Insatisfacción presentó en un 57,00%, la dimensión Capacidad de Respuesta ocupó el segundo lugar con un 55,50%.

Vargas (2022) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca*; tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del Policlínico Policial de Cajamarca. En cuanto a la metodología el Tipo de estudio. Descriptivo, correlacional de corte transversal. Se realiza una encuesta con un cuestionario previamente validado a los

usuarios luego de haber sido atendidos en consulta externa. La muestra estuvo constituida por 70 usuarios de consulta externa atendidos en el Policlínico Policial de Cajamarca. En relación con los objetivos planteados se encontraron los siguientes resultados: el 100 % de los usuarios atendidos tienen expectativas altas respecto a la calidad de atención, en relación con la satisfacción del usuario se encontró un 70 % satisfecho, seguido de un 28,57 % poco satisfecho con la atención recibida. Para conocer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo se procedió a aplicar la prueba de normalidad a los resultados de las variables, el estadístico de correlación de la prueba de Pearson, donde los resultados fueron p valor = 0,427. Se puede concluir que existe correlación entre las variables estudiadas, y un porcentaje alto de satisfacción del usuario de atención de consulta externa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de Atención

A.-Definiciones

Razo, Díaz, & Chavez (2016), la calidad se inicia en las ciencias administrativas, donde se centra en el producto, tiene que ser de calidad si esta deseaba tener éxito sólo fue las empresas productivas, donde sus atributos, tiene que superar las expectativas que tenían, pero es nuevo el concepto en los servicios de salud, la calidad es importante, porque si se ofrece calidad de atención, entonces también mejorará la calidad de vida de las personas.

Vela (2012), definió la calidad de atención en los servicios de salud como: Cuando el usuario externo se siente conforme con el servicio recibido y el usuario interno satisfecho con el servicio prestado [que brindó] una solución asistencial y 19 administrativa actualizada, eficiente, y oportuna del motivo de su consulta y con un trato que demuestre el respeto de sus derechos. (p. 6)

Alvarez (2015), el concepto de calidad ha experimentado varios cambios desde la era primitiva cuando los hombres, establecían las características de los productos que recolectaban, elaboró sus propios instrumentos y estableció cómo deben ser para protegerse y sobrevivir, en cambio en el periodo artesanal, con la aparición de las ciudades y la masificación de las personas, las personas realizaban el intercambio de sus

productos conocido como el trueque, como era artesanal y la comunicación entre cliente y productor era directa se menciona que la calidad era de excelencia, porque los actores estaban juntos, en cambio con la aparición del comercio esto cambió, donde la calidad se forjó en las garantías, por ejemplo en el código Hamurabi, los albañiles respondían por la calidad, es decir si se hundía la casa que habían construido esto lo pagaban con su vida, los egipcios contaban con normas para las construcciones, los árabes eran expertos en el trueque ya lo intercambiaban por otro si consideraban que era del mismo valor, cuando se arriba al periodo industrial se tuvo un gran celo por la calidad ya que las empresas artesanales e industriales guardaban el secreto como una ventaja, ya que resaltaban en su marca, en cambio los que no aseguraron la calidad estuvieron destinados al fracaso, en el periodo moderno; con la aparición de guerras se dieron cuenta que estaban fallando en la calidad de comunicación y productos, entonces se establecen las normas de calidad y se exigía al productor que respete, aparecen grandes figuras como Taylor quien ejecuta llevar la producción respetando las especificaciones del cliente, Deming y Juran; se enfocan en la estadística, control y gestión de la calidad.

Alvarez (2015), la calidad es definida desde el punto de vista del usuario, quien al entrar en contacto con el servicio es capaz de realizar un juicio valorativo, que aborda dos juicios uno objetivo y el otro subjetivo; donde el primero se refiere a la capacidad técnica, recurso humano, científico para atender de forma óptima al paciente, es subjetiva, si es que soluciona sus necesidades en caso de salud su problema de salud. Además, es influenciada por factores como sus características personales y culturales.

Según la OMS (2020), la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades.

B. Dimensiones:

Los desarrolladores de la escala SERVQUAL establecen cinco dimensiones de la calidad del servicio que son aplicables a las organizaciones proveedoras de servicio en general, estas dimensiones son:

Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Capacidad de Respuesta.- 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.

Fiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

2.2.2 Satisfacción

A.-Definiciones

Chiavenato (2015) señala que favorece a traer talentos y conservarlos el nivel de satisfacción en el interior de la organización, a tener un sano clima organizacional, a incitar a los sujetos e irrumpir su responsabilidad. No acomoda en sí la satisfacción una conducta dentro del trabajo, al contrario, se describe la actitud frente a su ocupación organizacional tales individuos.

Robbins & Judge (2013) indican que es un sentimiento favorable satisfacción laboral que brota de la apreciación de las características de este con el puesto de trabajo. Un sujeto tiene

sentimientos positivos con un enorme nivel de satisfacción referente a un puesto laboral, a diferencia del que posee sentimientos negativos algún individuo insatisfecho.

Griffin & Moorhead, (2010) indican que muestra el nivel la satisfacción laboral al que perciben ser gratificadas o satisfechas las personas por su puesto laboral. Contribuye a la efectividad organizacional la satisfacción laboral en una variedad de maneras.

Griffin & Van Fleet, (2016) mencionan que Frederick Herzberg desarrolló su teoría pidiendo a una serie de empleados que recordarían ocasiones en los que se habían sentido satisfecho y motivados, así como ocasiones cuando se habían sentido sin motivación e insatisfechos. Para su sorpresa, encontró que los conjuntos factores asociados a la satisfacción y la insatisfacción eran diferentes; es decir que la persona tal vez señalaba que una “mala remuneración” le provocaba estar insatisfecho, pero no necesariamente mencionaba una “buena remuneración” como causa de satisfacción. En cambio, otros factores eran mencionados como causa de satisfacción y motivación.

Este hallazgo llevó a Herzberg a la conclusión de que la visión tradicional de la satisfacción laboral no estaba completa. Esa perspectiva suponía que la satisfacción y la insatisfacción son los extremos de un continuo. Las personas que pueden estar con regocijo, desagrado o en algún punto intermedio. Sin embargo, las entrevistas de Herzberg habían detectado dos dimensiones diferentes; una que iba de la satisfacción a la nula satisfacción, y otra que iba de la insatisfacción a la nula insatisfacción.

B.-Elementos de la satisfacción laboral

Robbins & Judge, (2013) mencionan que es más que un sentimiento efectivo la satisfacción laboral referente a un puesto laboral, que deriva de la estimación de las características de ello. Necesita de una interacción en medio de compañeros y jefes cada puesto de trabajo, asimismo persiguiendo los reglamentos de la organización, modelos y escenario laboral. Estimar qué tan satisfecho o insatisfecho esta un colaborador con su trabajo es una sumatoria compleja de cierta cantidad de componentes discontinuos. Mencionado todo lo anterior, se alcanzaría a resaltar como elementos de la satisfacción laboral a los siguientes:

- a. Naturaleza del trabajo
- Actividades por desarrollar

- Procedimientos
- b. Oportunidades de desarrollo
 - Ascensos
 - Capacitaciones
- c. Relaciones con los colegas
 - Clima laboral
 - Interacción con los colegas
- d. Salario
 - Salario actual
 - Incentivos

C.-Importancia de la satisfacción laboral

Bateman & Snell, (2009) mencionan para las personas que es bastante trascendental que se les trata de una forma correcta desde las derivaciones que absorbe o que se maniobran de los procesos, se sentirá satisfecha. No necesariamente es más fructífero un trabajador satisfecho que uno insatisfecho; sino asimismo en ciertas ocasiones está contenta con su labor la gente ya que tienen que laborar bastante. No obstante, crea una fuerza de trabajo la insatisfacción laboral de distintos sujetos que probablemente manifestará:

- Una salud física y mental más deficiente (la cual alcanzaría a representar en tu centro de labor en un alto estrés, ascendentes montos de seguros y más demandas)
- Pésimo servicio al cliente
- Un deficiente servicio al cliente
- Entre los colaboradores una mala actitud
- Mayores problemas y demandas
- Más alta la rotación
- Mayor ausentismo
- Huelgas
- Hurtos, vandalismo y sabotaje
- Mínima productividad y utilidades

Ya sea directa o indirecta, las consecuencias en general de la insatisfacción resultan ser muy costosas para la organización.

D.- Dimensiones de la satisfacción

Expectativas

Si se pretende comprender la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los Usuarios, es importante aclarar que muchos y diferentes grupos de Usuarios juzgan la calidad de los servicios del cuidado de la salud: los Usuarios, sus familiares y amigos, cada uno de ellos tiene expectativas sobre el servicio que ofrece la organización. Por ejemplo, la mayoría de los Usuarios desea el mejor estado de salud pueda lograrse; un servicio conveniente y oportuno; un tratamiento cortés y considerado por parte del personal y una información correcta sobre su estado. Ordinariamente sus familiares y amigos también quieren encontrar suficiente información, acceso al Usuario, sensibilidad y consideración por parte del personal hospitalario. (10)

Cuando alguna persona tiene una necesidad específica, busca un producto o servicio para satisfacerla, si la elección anterior proporcionó un alto grado de satisfacción tendrán muy buenas posibilidades de ser escogida de nuevo, logrando además que, en esa siguiente oportunidad, la decisión sea favorecida por un mayor contenido de emoción que de razón.

Aspectos profesionales

Vera (2022) determinó que los aspectos profesionales están relacionados con los cuidados que tienen los profesionales médicos y las enfermeras con los pacientes a través de la empatía, la cortesía, el respeto, brindar una información clara y precisa, el tiempo que toma el médico para la atención de los pacientes, así como también ser minucioso en cada diagnóstico que se le brinda en la atención

Valor Percibido

Valor percibido. Zeithaml y Bitner (2000) afirman que se trata de una evaluación general de la utilidad de un servicio, basada en las percepciones de los clientes sobre lo que se recibe en relación con el costo.

2.3 Bases filosóficas

Como fundamentos filosóficos de la investigación planteada se han tomado en cuenta el pensamiento de tres grandes autores dedicados a propiciar cambios en las organizaciones a través de la calidad.

Williams Edwards Deming. Para Deming la calidad está definida como: “Un producto o un servicio tienen calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido”.

Su filosofía considerada como aportación fundamental es la “Mejora Continua”. Es por ello se le considera el padre de la “tercera revolución industrial” o “la revolución de la calidad” y se basa en los catorce principios gerenciales, que constituyen el pilar para el desarrollo de la calidad tales como se mencionan:

Según Edwards Deming La mejora del producto y el servicio se da con la finalidad de ser más competitivos y mantener a la empresa. (Quispe, 2015, págs. 34-35).

Philip Crosby. Indica que la Calidad es la conformidad con los requerimientos e indica que el 100% de la conformidad es 36 igual a cero defectos. “Hacerlo bien a la primera vez”, es hacer que la gente haga mejor las cosas importantes Su filosofía se basa en “cero defectos”, busca elevar las expectativas de la administración, motivando y concientizando a los colaboradores.

Kaoru Ishikawa. Indicaba Ishikawa que controlar la calidad es hacer lo que se tiene que hacer. Empezando y terminando con la capacitación. El incorporó el diagrama de Ishikawa conocido como causa y efecto, o como la espina de pescado. (Quispe, 2015, pág. 39)

2.4 Definición de términos básicos

1. Calidad: Calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.

2. Satisfacción: La satisfacción puede entenderse como el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de manera tal que se produce sosiego y tranquilidad. Las personas se sienten satisfechas, pues, cuando logran cumplir un deseo o alcanzar una meta trazada de antemano, por lo que se alcanza un estado de bienestar.

3. Asegurado: Un asegurado es el nombre con el que se denomina a aquellas personas físicas o jurídicas que ejercen como titulares en contratos o pólizas de seguros. A través de

esta protección se despreocupan de los posibles perjuicios contra sus bienes o incluso su integridad a cambio de una cuota o prima a una compañía de seguros.

4. Oportuna: reducción de los tiempos de espera y a veces de retrasos dañinos.

5. Eficiente: La palabra “eficiente” se refiere a la calidad de producir buenos resultados o desarrollar algo de forma correcta y efectiva, sin errores y con un gran resultado como retorno. También puede referirse a la capacidad de lograr un efecto con la menor cantidad de recursos.

6. Equitativa: Equitativo es un adjetivo que significa algo relativo o perteneciente a la equidad o la igualdad, que tiene equidad. Se identifica con otros términos como justicia e imparcialidad.

7. Fiabilidad: La definición de fiabilidad, como indica "The Free Dictionary" en inglés, es: "obtener el mismo resultado o uno compatible en diferentes experimentos clínicos o pruebas estadísticas". En el lenguaje normal, utilizamos la palabra fiable para referirnos a que algo es confiable y que dará el mismo resultado siempre. Podríamos decir que un jugador de fútbol es fiable, queriendo decir que tiene un buen rendimiento juego tras juego.

8. Seguridad: La seguridad es la garantía que tienen las personas de estar libre de todo daño, amenaza, peligro o riesgo; es la necesidad de sentirse protegidas, contra todo aquello que pueda perturbar o atentar contra su integridad física, moral, social y hasta económica. En la seguridad se tienen dos dimensiones: individual y social.

9. Empatía: La empatía es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de otra persona, e intentar experimentar de forma objetiva y racional lo que está sintiendo. La empatía hace que las personas se ayuden entre sí. Está estrechamente relacionada con el altruismo - el amor y preocupación por los demás - y la capacidad de ayudar.

10. Atención: La atención es el proceso conductual y cognitivo de concentración selectiva en un aspecto discreto de la información, ya sea considerada subjetiva u objetiva, mientras que se ignoran otros aspectos perceptibles. La atención también ha sido denominada la asignación de recursos de procesamiento limitados.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del asegurado SIS en consultorios externos del Hospital arzobispo Loayza, Lima 2023

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la calidad de atención y las expectativas del asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023.

Existe relación significativa entre la calidad de atención y los aspectos profesionales que se brindan al asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023.

Existe relación significativa entre la calidad de atención y el Valor percibido por el asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN	OMS (2020) la calidad de atención es un elemento clave de la cobertura sanitaria universal que incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios que se ajustan a conocimientos profesionales, basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura	SEGURIDAD	Información sobre las consultas Personal amable
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	Fluidez en la atención Personal comunicativo

	sanitaria universal.		Insumos de calidad
		FIABILIDAD	Cumplimiento de lo ofrecido servicio de calidad Orientación Puntualidad
		EMPATIA	Preocupación por el usuario Calidez en la atención información clara
		ELEMENTOS TANGIBLES	Limpieza de ambientes Equipos modernos instalaciones
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO	Minsa (2011) Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.	EXPECTATIVAS DEL USUARIO	Resolución de problemas Preocupación por las necesidades del usuario.
		ASPECTOS PROFESIONALES VALOR PERCIBIDO	Evaluación del servicio recibido Personal capacitado Comprensión Comunicación

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo

La presente investigación tiene como tipo de diseño a la investigación no experimental, descriptiva correlacional.

Descriptiva porque narra los comportamientos o procesos.

Correlacional porque trata de determinar el grado de relación existente entre variables.

De diseño no experimental porque no se manipulan las variables que fueron objeto de observación y análisis. Esto significa que se trata de estudios donde no se hace variar de forma intencional a las variables independientes para ver su influencia sobre otras variables.

3.2 Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

La población comprende a 700 asegurados del SIS del Consultorio Externo del hospital Arzobispo Loayza atendidos semanalmente

3.3.2 Muestra

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

Donde:

Z : Coeficiente de la confianza (1.96)

n : Tamaño de la muestra

N : Tamaño de la población

p : Probabilidad de ocurrencia (0.5)

q : Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

E : Error muestral (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times 700}{(0.05)^2 \times (700 - 1) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$
$$n = 248$$

La población muestral de 248 asegurados

3.4 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos será la encuesta, el instrumento que se utilizara es el cuestionario.

En nuestro caso utilizaremos el cuestionario que según Carrasco (2013. P.318) indica que los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo. Se utilizará la escala de Likert.

A. Validez del cuestionario

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0,723). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para evaluar las variables es válido.

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,723
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	536,572
	Gl	248
	Sig.	,000

B. Confiabilidad del cuestionario

El estadístico de confiabilidad a emplear en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.881, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se

consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables son aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticos de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	N de elementos
,880	27

3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

Después de haber aplicado los instrumentos para la recolección de datos necesarios se iniciará nuestro trabajo de procesamiento de la información, será necesario hacer uso de la estadística descriptiva, utilizando cuadros para poder tabular los resultados que se obtengan de aplicar las encuestas, Asimismo, se aplicará el sistema informático SPSS en su versión 26 para la contrastación de las hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

Distribución de la satisfacción del Asegurado del SIS según su calidad de atención en los consultorios externos del Hospital

		Satisfacción del asegurado						Total	
		Alta		Moderada		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Calidad de atención	Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	8	3.2%	8	3.2%
	Regular	43	17.3%	70	28.2%	14	5.6%	127	51.2%
	Eficiente	79	31.9%	32	12.9%	2	1%	113	45.6%

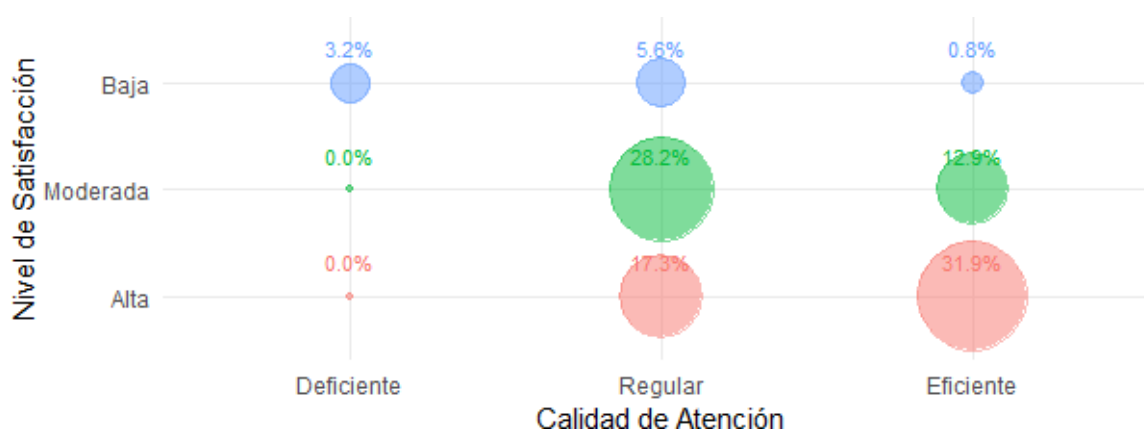


Figura 1. Satisfacción del Asegurado del SIS según su calidad de atención

La Tabla 1 muestra una significativa relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los asegurados del SIS en los consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023. Se

aprecia que ningún paciente percibió una calidad de atención deficiente con una satisfacción alta o moderada, lo que indica una correlación directa entre baja calidad y baja satisfacción, reflejada en un 3.2% del total. En el caso de que la calidad de atención sea considerada como regular, un 17.3% de los asegurados evidencia una alta satisfacción y un 28.2% moderada, lo que indica que incluso una calidad de atención regular puede generar un nivel razonable de satisfacción. Sin embargo, se evidencia una asociación más profunda, donde un notable 31.9% de los asegurados expresa una alta satisfacción y un 12.9% de la satisfacción moderada, junto con un 1% de satisfacción baja. Los porcentajes evidencian la relevancia crítica de la eficiencia en la atención para alcanzar niveles óptimos de satisfacción del paciente, alineándose directamente con el propósito de la investigación de determinar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado en este contexto particular.

Tabla 2

Análisis de la calidad de servicio y expectativa del usuario

		Expectativas del usuario						Total	
		Alta		Moderada		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Calidad de servicio	Deficiente	0	0.0%	1	0.4%	7	2.8%	8	3.2%
	Regular	34	13.7%	66	26.6%	27	10.9%	127	51.2%
	Eficiente	67	27.0%	42	16.9%	4	1.6%	113	45.6%



Figura 2. Calidad de atención y expectativa del usuario

La Tabla 2 exhibe una correlación entre la calidad de servicio deficiente y las expectativas bajas, dado que un 2.8% de los usuarios exhibe expectativas bajas, mientras que solo un 0.4% reporta expectativas moderadas, sin registrar expectativas altas. En el caso de que la calidad del servicio

sea regular, se perciben expectativas elevadas en un 13.7% de los usuarios, mientras que las moderadas en un 26.6%. A pesar de ello, un 10.9% aún percibe expectativas bajas, representando el 51.2% del total. Una calidad de servicio eficiente se asocia, de forma más clara, con un 27.0% de expectativas altas, seguidas de un 16.9% de expectativas moderadas y un mínimo de 1.6% de expectativas bajas. Los datos presentados sugieren una correlación directa entre una excelencia en el servicio y la superación de las expectativas de los asegurados, destacando la relevancia de la eficiencia en la atención para alcanzar un nivel elevado de satisfacción y expectativa del usuario.

Tabla 3

Evaluación de la calidad de servicio en relación a los aspectos profesionales en el Hospital

		Aspectos profesionales						Total	
		Alta		Moderada		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Calidad de servicio	Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	8	3.2%	8	3.2%
	Regular	24	9.7%	89	35.9%	14	5.6%	127	51.2%
	Eficiente	81	32.7%	27	10.9%	5	2.0%	113	45.6%

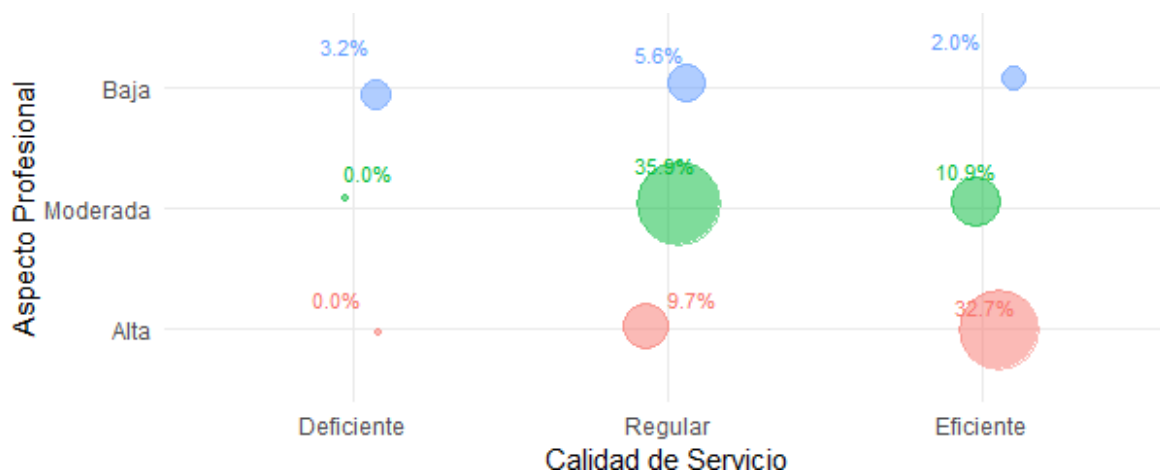


Figura 3. Calidad de servicio en relación a los aspectos profesionales en el Hospital

La Tabla 3 indica que la categoría de calidad de servicio es deficiente, lo que indica que no se reportan percepciones de alta o moderada calidad en los aspectos profesionales, con un 3.2% de los usuarios calificando estos aspectos como bajos. Al evaluar la calidad del servicio de manera regular, un 9.7% de los usuarios califica la calidad del servicio como alta en términos

profesionales, mientras que un 35.9% la considera moderada y un 5.6% baja, lo que representa el 51.2% del total de respuestas. En la categoría de servicio eficiente, un 32.7% de los usuarios percibe los aspectos profesionales como de alta calidad, seguido por un 10.9% que los califica de calidad moderada y solo un 2.0% de baja calidad. Los porcentajes evidencian una correlación directa entre la excelencia del servicio y la percepción positiva de los aspectos profesionales, destacando la relevancia de la eficiencia y el profesionalismo en la atención para satisfacer o superar las expectativas de los asegurados del SIS.

Tabla 4

Distribución del valor percibido en función de la calidad de servicio en el Hospital

		Valor Percibido						Total	
		Alta		Moderada		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Calidad de servicio	Deficiente	0	0.0%	2	0.8%	6	2.4%	8	3.2%
	Regular	42	16.9%	49	19.8%	36	14.5%	127	51.2%
	Eficiente	60	24.2%	37	14.9%	16	6.5%	113	45.6%

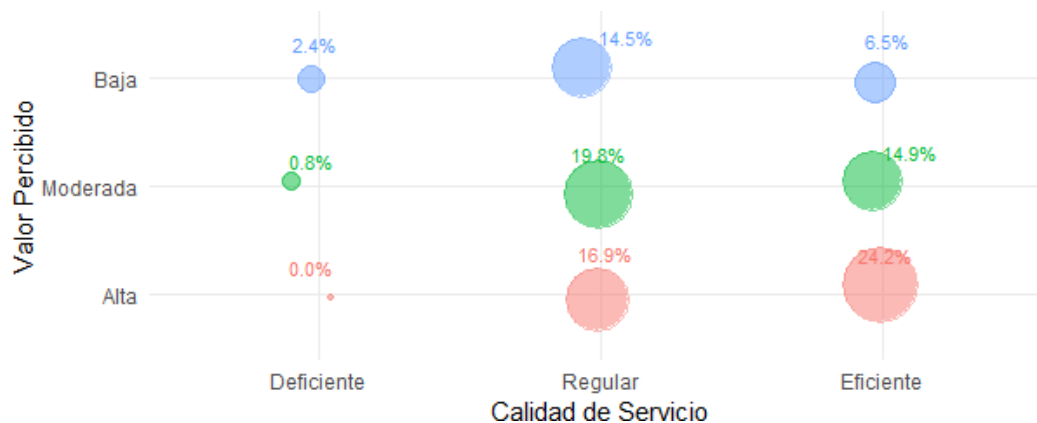


Figura 4. Valor percibido en función de la calidad de servicio en el Hospital

Como se muestra en la Tabla 4, en la calidad de servicio deficiente no hay informes de valor percibido alto y solo un 0.8% percibe un valor moderado, mientras que un 2.4% lo califica como bajo, lo que representa un 3.2% en esta categoría. El servicio es regular, un 16.9% de los usuarios percibe un alto valor, un 19.8% un valor moderado y un 14.5% lo considera bajo, sumando un 51.2% del total. En la categoría de servicio eficiente, un 24.2% de los usuarios informa un valor

percibido elevado, un 14.9% moderado y un 6.5% bajo, lo que representa un 45.6% del total. Los datos presentan una asociatividad positiva entre una mayor calidad de servicio y un mayor valor percibido, señalando que la eficiencia y la calidad del servicio son factores clave en cómo los asegurados valoran su experiencia en el hospital.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba normalidad

Tabla 5

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0.045	248	,200*
Satisfacción del asegurado	0.057	248	0.050
Expectativas del usuario	0.089	248	0.000
Aspectos profesionales	0.105	248	0.000
Valor Percibido	0.107	248	0.000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

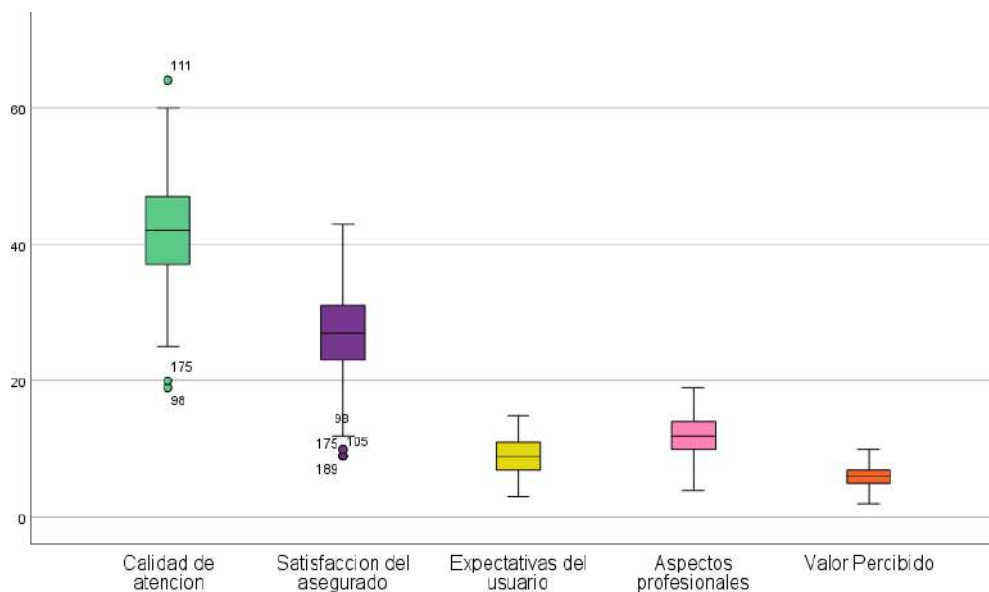


Figura 5. Comportamiento de normalidad

La Tabla 5, que exhibe los resultados de las pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov para diversas variables en el estudio del Hospital Arzobispo Loayza, indica que solo la variable 'Calidad de Atención', con un estadístico de 0.045 y un valor de significancia de 0.200, exhibe una distribución que podría considerarse normal, lo cual resulta relevante para las técnicas estadísticas aplicables. Por el contrario, 'Satisfacción del asegurado' (estadístico de 0.057, significancia de 0.050) se sitúa en el límite de una distribución normal. No obstante, las variables 'Expectativas del usuario', 'Aspectos profesionales' y 'Valor Percibido' (con estadísticos de 0.089, 0.105 y 0.107, respectivamente, y una significancia de 0.000 en cada caso) no siguen una distribución normal.

2.2.2. Comprobación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del asegurado SIS en consultorios externos del Hospital arzobispo Loayza, Lima 2023

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del asegurado SIS en consultorios externos del Hospital arzobispo Loayza, Lima 2023

Tabla 6

Prueba de Rho de Spearman entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado

			Calidad de atención	Satisfacción del asegurado
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,699**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	248	248
	Satisfacción del asegurado	Coeficiente de correlación	,699**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	248	248

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

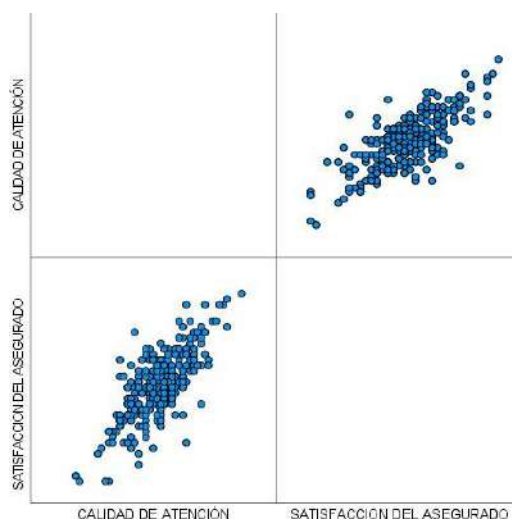


Figura 6. Dispersión de la calidad de atención y satisfacción del asegurado

La Tabla 6 exhibe los resultados de la prueba de Rho de Spearman aplicada para evaluar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado en los consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza en Lima durante el año 2023. La correlación de Spearman entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado es de 0,699, lo que significa una correlación positiva moderada a fuerte. Este valor indica que, a medida que la calidad de atención percibida mejora, también lo hace la satisfacción del asegurado. La significancia bilateral de esta correlación es de 0.000, lo cual es menor que el umbral de 0.05, lo cual indica que la relación es estadísticamente significativa. En consecuencia, se puede inferir que existe una relevante relación entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado en el contexto estudiado, lo que refuerza la importancia de mejorar la calidad de atención en los consultorios externos para aumentar la satisfacción del asegurado del SIS.

Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención y las expectativas del asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de atención y las expectativas del asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023

Tabla 7

Prueba de Rho de Spearman entre la calidad de atención y las expectativas del usuario

			Calidad de atención	Expectativas del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,593**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	248	248
	Expectativas del usuario	Coeficiente de correlación	,593**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	248	248

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

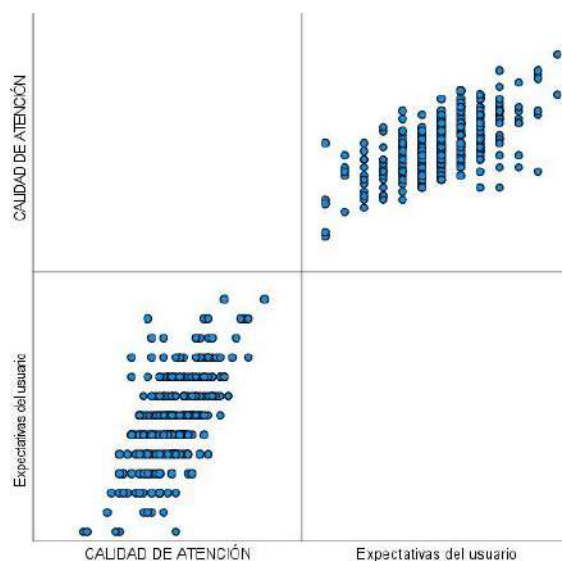


Figura 7. Dispersión de la calidad de atención y expectativas del usuario

La Tabla 7, que muestra los resultados de la prueba de Rho de Spearman, indica una correlación significativa entre la calidad de atención y las expectativas del usuario en los consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023. El coeficiente de correlación de 0.593 entre ambas variables indica una correlación positiva moderada. Esta característica significa que, en

general, a medida que la calidad de atención percibida aumenta, también lo hacen las expectativas del usuario. La significancia bilateral de esta correlación es de 0.000, lo cual es considerablemente menor que el umbral estándar de 0.05, lo cual indica que la correlación encontrada es estadísticamente significativa. En consecuencia, se puede afirmar que la hipótesis alternativa (Ha) sostiene que existe una correlación significativa entre la calidad de atención y las expectativas del asegurado del SIS en los consultorios externos del hospital mencionado.

Hipótesis Específica 2

Ho: Existe relación significativa entre la calidad de atención y los aspectos profesionales que se brindan al asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de atención y los aspectos profesionales que se brindan al asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023

Tabla 8

Prueba de Rho de Spearman entre la calidad de atención y los aspectos profesionales

			Calidad de atención	Aspectos profesionales
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,748**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	248	248
	Aspectos profesionales	Coeficiente de correlación	,748**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	248	248

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

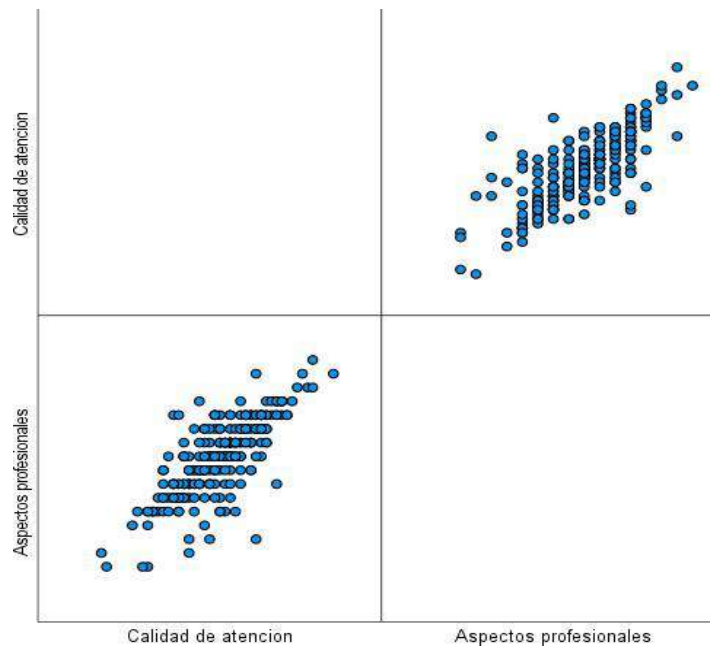


Figura 8. Dispersión de la calidad de atención y los aspectos profesionales

La Tabla 8 presenta los resultados de la prueba de Rho de Spearman entre la calidad de atención y los aspectos profesionales en los consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023. El coeficiente de correlación de 0.748 entre ambas variables indica una correlación positiva significativa. Esto implica que existe una clara tendencia en la que una mayor calidad de atención está asociada con una mejor percepción de los aspectos profesionales. Esta correlación es significativa bilateralmente, lo cual está significativamente por debajo del umbral de 0.05, lo cual indica que la correlación encontrada es estadísticamente significativa. En consecuencia, se puede corroborar la hipótesis alternativa (H_a): existe una conexión significativa entre la calidad de atención y los aspectos profesionales que se ofrecen a los asegurados del SIS en los consultorios externos del hospital. Esta fuerte correlación resalta la importancia de los aspectos profesionales en la percepción general de la calidad de atención, sugiriendo que la mejora en estos aspectos podría tener un impacto significativo en la calidad de atención percibida por los pacientes.

Hipótesis Específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre la calidad de atención y el Valor percibido por el asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023

H_a : Existe relación significativa entre la calidad de atención y el Valor percibido por el asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023

Tabla 9

Prueba de Rho de Spearman entre la calidad de atención y el valor percibido

			Calidad de atención	Valor Percibido
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,463**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	248	248
	Valor Percibido	Coeficiente de correlación	,463**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	248	248

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

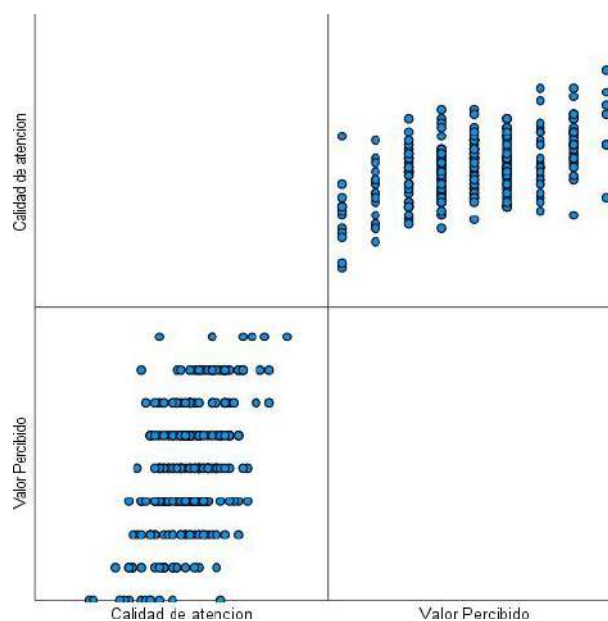


Figura 9. Dispersión de la calidad de atención y valor percibido

La Tabla 9 muestra los resultados de la prueba de Rho de Spearman, que evalúa la relación entre la calidad de atención y el valor percibido por los asegurados del SIS en los consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza en Lima, 2023. Los coeficientes de correlación de 0,463 entre estas dos variables indican una correlación positiva moderada. La presente afirmación sostiene

que existe una correlación directa y significativa entre la calidad de atención percibida y el valor que los asegurados atribuyen a esta atención. El valor de significancia bilateral de esta correlación es de 0.000, lo cual es significativamente superior al umbral estándar de 0.05, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa. Debido a que el tamaño de la muestra para ambas variables es de 248, los resultados son sólidos y fiables. Por consiguiente, estos resultados respaldan la hipótesis alternativa (H_a). Existe una correlación significativa entre la calidad y la calidad. La correlación moderada evidencia la relevancia de la excelencia de la atención, no solo en cuanto a la satisfacción del paciente, sino también en la valoración del servicio que reciben, lo cual resulta esencial para la gestión y mejora de los servicios de salud.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Para Mory (2017) en su investigación “Calidad de atención y Satisfacción del usuario en atención del parto de púerperas en servicio de obstetricia del Hospital regional de Loreto, junio-Julio 2017”, concluyo que, a mayor comodidad de los servicios, orientación sobre los procesos del parto, mejor tiempo en la atención y mayor orientación del tratamiento, mayor será el grado de satisfacción del usuario.

Mientras tanto para Febres & Mercado (2019) en su investigación “Satisfacción del usuario del servicio de Medicina sobre la Calidad de atención”, en esta investigación concluye que se obtuvo una Satisfacción Global de 60,30%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de 02 dimensiones, la Dimensión Seguridad en un 86,80% de Satisfacción y Empatía en un 80,30%. El mayor número de pacientes fueron del sexo femenino 61,00%, el mayor grupo etario se encontró en el rango de edad de 36 a 45 años con un 31,00%, el grado de instrucción que más se encontró fue el nivel secundario completa con 34,00%, el mayor porcentaje fueron usuarios continuadores con el 67,00% La dimensión de Aspectos tangibles fue la que mayor Insatisfacción presentó en un 57,00%, la dimensión Capacidad de Respuesta ocupó el segundo lugar con un 55,50%.

En el ámbito internacional Campos (2022), en su investigación “Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF N° 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis Potosí” llegó a la conclusión que hasta un 63% de los participantes evaluaron como buenos los diversos ítems de la encuesta, expresando un nivel de satisfacción bueno llegando a la calificación excelente en un 22%; el ítem mejor evaluado fue el de orientación al tratamiento médico con un 40% de excelencia. Conclusiones: Tomando las respuestas a los diversos ítems de los participantes en este estudio, las fortalezas de la Unidad Médica Familiar No. 47 se encuentran en la orientación recibida por parte del médico, así como sus conocimientos que resultan satisfactorios a los

usuarios. Como área de oportunidad se encuentra la revisión del médico al paciente y el sistema mensual de citas que tuvieron calificaciones muy bajas en sus respectivos ítems.

De lo mencionado anteriormente, mi persona concuerda con los autores, puesto que mi investigación concluye con una relación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del asegurado

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. La hipótesis general. La correlación de Spearman entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado es de 0,699, lo que significa una correlación positiva moderada a fuerte. Este valor indica que, a medida que la calidad de atención percibida mejora, también lo hace la satisfacción del asegurado. La significancia bilateral de esta correlación es de 0.000, lo cual es menor que el umbral de 0.05, lo cual indica que la relación es estadísticamente significativa
2. Hipótesis específica 01. El coeficiente de correlación de 0.593 entre ambas variables indica una correlación positiva moderada. Esta característica significa que, en general, a medida que la calidad de atención percibida aumenta, también lo hacen las expectativas del usuario. La significancia bilateral de esta correlación es de 0.000, lo cual es considerablemente menor que el umbral estándar de 0.05, lo cual indica que la correlación encontrada es estadísticamente significativa.
3. Hipótesis específica 2. El coeficiente de correlación de 0.748 entre ambas variables indica una correlación positiva significativa. Esto implica que existe una clara tendencia en la que una mayor calidad de atención está asociada con una mejor percepción de los aspectos profesionales. Esta correlación es significativa bilateralmente, lo cual está significativamente por debajo del umbral de 0.05, lo cual indica que la correlación encontrada es estadísticamente significativa
4. Hipótesis específica 3. Los coeficientes de correlación de 0,463 entre estas dos variables indican una correlación positiva moderada. La presente afirmación sostiene que existe una correlación directa y significativa entre la calidad de atención percibida y el valor que los asegurados atribuyen a esta atención. El valor de significancia bilateral de esta correlación es de 0.000, lo cual es significativamente superior al

umbral estándar de 0.05, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa.

6.2 Recomendaciones

1. Es necesario que el personal del Hospital Arzobispo Loayza de Lima realice un mejor trabajo en la atención a los pacientes, ya que, según los resultados del estudio, existe una mayor incidencia de atención deficiente, lo que les impide avanzar en la calidad de los servicios de salud que se ofrecen en este establecimiento.
2. Asimismo, el hospital, particularmente el Hospital Arzobispo Loayza de Lima, carece de estrategias sólidas para gestionar el talento humano y brindar una atención efectiva a sus pacientes.
3. El personal del Hospital Arzobispo Loayza de Lima se encuentra confiado y motivado, por lo que están comprometidos en mejorar la atención al usuario, lo que les permitirá brindar un servicio de alta calidad.
4. El personal médico del Hospital Arzobispo Loayza de Lima debe mejorar su trabajo en equipo con todos los miembros del personal del hospital. Es imperativo que adquieran conocimientos sobre la conexión humana y la comunicación para mejorar la calidad del tratamiento dispensado a los usuarios del hospital.
5. Se aconseja que los representantes del MINSA de la Dirección Regional de Salud de Lima realicen capacitaciones y talleres para sensibilizar a los usuarios y mejorar el nivel de los servicios de atención, actualizándolos continuamente y teniendo en cuenta que el Hospital Arzobispo Loayza de Lima atiende a jóvenes y adultos mayores que se encuentran permanentemente bajo control.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes Documentales

- Aguilar H. (2013). *Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlinica central IGSS*. Guatemala, Guatemala. Obtenido de https://www.google.com/search?q=PANAMA++TESIS+SOBRE+CALIDAD+DE+ATENCIÓN+Y+SATISFACCIÓN+DEL+USUARIO+EN+HOSPITALES&rlz=1C1ASUM_esPE971PE971&ei=Fx0WZLWDDZa55OUPrYG5oAQ&start=20&sa=N&ved=2ahUKEwj16o3rpub9AhWWHLkGHa1ADkQQ8tMDegQIBhAG&biw=882&bih=829&dpr=
- Alvarez. (2015). *Evolución de la Calidad de Atención*.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional* (3 ed.). México: McGraw Hill.
- Febres, R., & Mercado, M. (2019). *Satisfacción del usuario del servicio de Medicina sobre la calidad de atención*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract
- Galvez, N., Villaneda, R., & Marín, H. (2019). *Satisfacción del usuario y calidad de atención profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico del hospital regional docente Clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2019*. Huancayo, Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4306/galvez%20clemente%20villaneda%20marin%20da%20espec%20enfermeria%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales, A., & Ruz, C. (2018). *Nivel de satisfacción usuaria en relaciona a la atención odontológica prestada por estudiantes de pregrado en campo clínico Macul, FINISTERRAE*. Obtenido de <https://repositorio.uft.cl/xmlui/bitstream/handle/20.500.12254/788/GONZALEZ-RUIZ%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- L., C. (2022). *Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF N° 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis Potosí*. Potosí. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7600/Tesis.E.FM.2022.Nivel.Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- M., M. (2017). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención del parto de puérperas en servicio de obstetricia del Hospital regional de Loreto*. Tesis de grado, Hospital regional de Loreto, Loreto, Loreto. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/313>

OMS. (2020). Calidad de la Atención.

Quispe, Y. (2015). Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de

Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015. Facultad de Ciencias de la Empresa. Andahuaylas, Perú: UNAJMA.

Razo, Díaz, & Chavez. (2016). Calidad de Atención.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (3 ed.). México: Pearson.

Vargas, S. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Pliclínico Policial de Cajamarca*. Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80229>

Vela. (2012). Definición de Calidad de atención.

Vera Neciosup, S. (2022). Calidad de Servicio y Satisfacción de los pacientes del Instituto

Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), Surquillo 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú].

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1773/Vera%20Neciosup%2c%20Sofia%20Marilu.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yanory, C. (2019). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en consulta externa. Clínica nuestra señora del Carmen, Francisco Morazán, Honduras*. Honduras. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/13657/1/t1134.pdf>

Zeithaml, V., & Bitner, M. (2000). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (S. Marketing, Ed.; 2nd ed.). McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistência

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
Problema general ¿Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023	Hipótesis General Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del asegurado SIS en consultorios externos del Hospital arzobispo Loayza, Lima 2023	Variables de estudio: VARIABLE INDEPENDIENTE: V.I: CALIDAD DE ATENCIÓN Dimensiones: ✓ Seguridad ✓ Capacidad de respuesta ✓ Fiabilidad ✓ empatía ✓ Elementos tangibles VARIABLE DEPENDIENTE: V.D: SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO Dimensiones: ✓ Expectativas del usuario ✓ Aspectos profesionales ✓ Valor percibido	Tipo La presente investigación tiene como tipo de diseño a la investigación no experimental, descriptiva correlacional. Enfoque La presente investigación tiene un enfoque cualitativo cuantitativo Población La población comprende a 700 asegurados SIS que se atienden de manera semanal Muestra Se está considerando a 248 asegurados SIS que se atienden de manera semanal Técnicas de recolección de datos La técnica de recolección de datos será la encuesta, el instrumento que se utilizara es el cuestionario.
Problemas específicos ¿Existe relación entre la calidad de atención y las expectativas del asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023? ¿Existe relación entre la calidad de atención y los aspectos profesionales que se brindan al asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023? ¿Existe relación entre la calidad de atención y el Valor percibido por el asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023?	Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y las expectativas del asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023 Determinar la relación entre la calidad de atención y los aspectos profesionales que se brindan asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023 Determinar la relación entre la calidad de atención y el Valor percibido por el asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023	Hipótesis Específica Existe relación significativa entre la calidad de atención y las expectativas del asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023 Existe relación significativa entre la calidad de atención y los aspectos profesionales que se brindan al asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023 Existe relación significativa entre la calidad de atención y el Valor percibido por el asegurado SIS en consultorios externos del Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2023		

ANEXO 02. ENCUESTA

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO

Edad:

Sexo: ☐ M

☐ F

Usuario: SIS ()

Particular ()

Procedencia:

Tipo de usuario: Nuevo ()

Continuador () Grado de instrucción:

1= Analfabeto	4 = Superior técnica
2 = Primaria	5=Superior
3 = Secundaria	

CALIDAD DE ATENCION

1.-Muy Deficiente 2.-Deficiente 3.-Regular 4.-Bueno 5.-Muy bueno

	Seguridad	1	2	3	4	5
01	Se respeta su privacidad durante la atención de su prescripción					
02	La información brindada por parte del personal respecto a la medicación prescrita es clara					
03	Se realiza la correspondiente verificación de su seguro					
04	El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los pacientes					
	Capacidad de Respuesta					
05	Considera que el tiempo para su atención fue el necesario					
06	Recibió atención de manera cortés por parte del personal					
	Fiabilidad					
07	el médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza					

08	el personal de consulta externa le trata con amabilidad					
09	el médico que le atiende muestra interés en solucionar su problema de salud					
10	usted comprende la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud					
	Empatía					
11	Recibe trato cordial por parte del personal de salud					
12	Comprendió la explicación que le brindo el personal sobre el tratamiento a su salud					
13	Ser le proporciona información útil					
14	El personal muestra atención al momento de atenderlo					
	Elementos Tangibles					
15	Existe una buena señalización ubicada en lugares visibles					
16	El personal usa vestimenta adecuada					
17	El ambiente se encuentra limpio y cómodo					
18	Los materiales y equipos de los consultorios son modernos y están operativos para la atención					

	SATISFACCION DEL ASEGURADO	1	2	3	4	5
	Expectativas del usuario					
19	Se realiza la verificación correcta según el orden de las citas a los pacientes					
20	El médico que le atendió realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido					
21	Que la atención en la caja o módulo de admisión es rápida					
	Aspectos profesionales					
22	El médico que lo atiende es un especialista en su dolencia					
23	Considera que todos los médicos que lo atienden tienen una buena formación profesional					
24	Los médicos tienen una alta vocación de servicio					

25	Los médicos que lo atienden revisan su historial para atenderlo					
	Valor Percibido					
26	El personal le da las indicaciones adecuadas para seguir con los cuidados para su salud en casa					
27	El personal asistencial del medico se encuentra altamente preparado					

ANEXO ANALISIS UNIVARIANTE

Tabla

Calidad de atención y sus dimensiones

	Deficiente		Regular		Eficiente	
	f	%	f	%	f	%
Calidad de atención	8	3.2%	127	51.2%	113	45.6%
Seguridad	35	14.1%	114	46.0%	99	39.9%
Capacidad de Respuesta	62	25.0%	94	37.9%	92	37.1%
Fiabilidad	19	7.7%	118	47.6%	111	44.8%
Empatía	26	10.5%	121	48.8%	101	40.7%
Elementos Tangibles	27	10.9%	120	48.4%	101	40.7%



Figura. Calidad de atención y sus dimensiones

En el análisis de la calidad de atención y sus dimensiones en el Hospital Arzobispo Loayza, se evidencia que la mayoría de las percepciones de calidad de atención se agrupan entre las categorías regulares (51.2%) y eficiente (45.6%), y una minoría considerada deficiente (3.2%). En las dimensiones específicas, la "Seguridad" exhibe una tendencia

más clara hacia lo regular (46.0%) y eficiente (39.9%), sin embargo, presenta una significativa proporción debilidad (14.1%). La "Capacidad de Respuesta" se percibe en su mayoría como regular (37.9%) y eficiente (37.1%), mientras que una cuarta parte se encuentra calificada como deficiente (25.0%). "Fiabilidad", "Empatía" y "Elementos Tangibles" exhiben distribuciones similares, con una inclinación más clara hacia lo regular (47.6%, 48.8%, 48.4% respectivamente), y una eficiente (44.8%, 40.7%, 40.7% respectivamente, sin embargo, se observa una mayor cantidad de casos considerados deficientes (7.7%, 10.5% y 10.9%) respectivamente.

Tabla

Satisfacción del asegurado y sus dimensiones

	Alta		Moderada		Baja	
	f	%	f	%	f	%
Satisfacción del asegurado	122	49.2%	102	41.1%	24	9.7%
Expectativas del usuario	101	40.7%	109	44.0%	38	15.3%
Aspectos profesionales	105	42.3%	116	46.8%	27	10.9%
Valor Percibido	102	41.1%	88	35.5%	58	23.4%

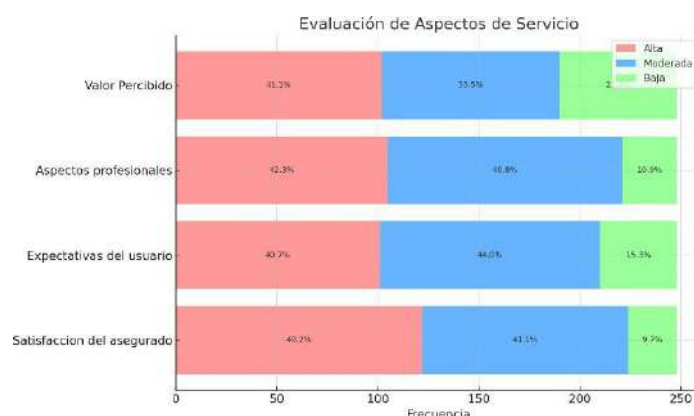


Figura. Satisfacción del asegurado y sus dimensiones

La Tabla referente a la satisfacción del asegurado y sus dimensiones en el contexto de atención médica revela detalles significativos acerca de la percepción de diversos aspectos del servicio prestado. En lo que respecta a la satisfacción general del asegurado, una mayoría significativa la califica como alta (49.2%), seguida por una proporción significativa que la considera moderada (41.1%), y solo un porcentaje menor la considera baja (9.7%). El 40.7% de los asegurados califica las expectativas del usuario como altas,

mientras que el 44,0% las considera moderadas y el 15.3% las evalúa como bajas. En cuanto a los aspectos profesionales, el 42.3% de los asegurados los percibe como altos, un 46.8% como moderados, y un 10.9% como bajos. En relación al valor percibido, un 41.1% de los usuarios lo califica como alto, mientras que un 35.5% lo califica como moderado, mientras que un 23.4% lo percibe como bajo.

ANEXO. BASE DE DATOS

CALIDAD DE ATENCIÓN	Segu rida d	p 1	p 2	p 3	p 4	Capacidad de Respuesta	p 5	p 6	Fiabi lidad	p 7	p 8	p 9	p 10	Em patía	p 11	p 12	p 13	p 14	Elementos Tangibles	p 15	p 16	p 17	p 18
3	4	2	5	5	4	3	2	3	4	4	4	4	5	3	5	2	2	3	3	4	2	3	1
3	2	1	1	4	2	4	5	2	3	2	1	4	4	3	2	4	3	4	4	1	5	4	4
3	2	3	2	1	3	4	3	5	3	5	3	1	2	3	4	5	3	1	4	5	5	1	5
4	2	1	1	2	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	2	2	4	5	4	4	2	4	5
3	4	5	4	4	4	4	5	2	3	1	2	3	5	2	2	2	1	4	4	4	4	3	5
3	3	3	3	2	3	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	5	1	3	2	2	3	2	
3	3	3	5	2	1	2	1	3	3	2	2	4	3	3	1	4	3	2	4	4	4	5	1
2	4	4	3	3	4	1	1	1	3	1	3	1	5	3	2	5	1	2	3	1	2	2	5
3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	5	2	1	1	5	1	4	4	4	3	4
3	2	1	1	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	2	2	5	3	3	2	4	2
3	3	3	4	3	3	4	5	2	4	4	4	5	2	3	3	2	2	4	1	1	1	2	
3	2	4	1	2	1	2	1	2	4	4	3	4	5	3	1	5	3	3	4	5	5	4	1
3	3	1	2	2	5	3	4	1	3	1	4	2	4	4	3	3	3	5	3	1	3	4	2
2	3	2	5	3	1	2	2	2	2	1	4	2	1	2	4	1	1	2	2	2	1	3	
3	3	4	3	4	1	3	3	2	4	5	5	2	5	4	4	3	4	5	2	4	1	2	2
2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	4	3	3	2	2	2	1	5	1	3	3	2	4	1
3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	5	5	5	3	5	3	2	4	1	3
3	4	1	5	3	5	3	2	4	3	5	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	2	1
3	3	3	2	4	1	4	3	4	3	5	1	5	2	3	5	4	1	3	3	3	3	2	5
4	4	2	5	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	1	3	5	3	4	5	3	4	5
3	2	4	1	2	1	4	2	5	4	5	3	3	4	3	1	1	4	4	3	1	3	4	4
2	2	2	3	1	2	2	1	3	3	2	4	1	4	3	5	3	2	3	2	1	1	1	3
3	4	5	5	3	2	2	3	1	4	5	3	3	5	3	3	4	2	1	3	1	2	3	5
2	2	2	1	1	2	4	4	3	2	1	1	4	3	2	1	4	2	2	2	4	2	1	2
3	5	4	5	5	4	4	5	2	3	2	1	5	3	4	5	5	2	3	3	4	1	4	2
3	3	3	5	3	2	2	1	3	3	5	3	2	1	3	2	2	5	3	3	2	1	5	2
3	4	5	2	4	3	4	2	5	3	3	2	2	5	4	2	5	5	4	3	4	2	4	3
3	3	4	5	3	1	4	5	3	2	2	5	1	1	4	4	5	3	3	3	3	1	5	3
3	3	4	4	3	1	4	2	5	3	5	2	1	4	2	3	2	1	3	3	4	5	1	3
3	3	1	3	4	5	5	5	4	3	2	2	1	5	2	2	4	1	2	4	5	3	4	5
2	2	1	4	1	3	3	2	4	3	1	5	5	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2
2	2	1	1	1	5	3	1	5	3	1	4	2	5	2	2	2	1	4	2	1	1	1	3
3	3	4	3	2	3	2	2	1	4	5	2	3	5	3	3	5	1	1	4	2	4	5	3
3	4	5	2	5	3	3	2	3	3	1	4	1	5	2	3	1	2	2	3	3	1	4	4
3	4	3	5	4	4	3	2	3	4	5	4	5	3	3	1	5	1	5	3	5	5	1	1

3	3	4	4	2	3	3	4	2	3	3	1	1	5	3	5	4	1	3	3	1	4	1	4
3	2	2	2	1	4	3	5	1	4	2	5	4	4	3	1	3	4	5	3	4	2	1	5
3	3	1	1	4	5	3	4	1	3	1	2	5	5	4	4	1	5	5	3	4	1	2	3
3	3	3	5	2	2	3	2	3	2	4	2	1	1	3	3	5	2	1	3	4	1	5	1
2	2	3	1	3	2	2	2	1	4	4	4	2	5	3	3	4	4	1	1	1	1	1	2
3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	5	4	2	5	2	4	2	1	1	3	2	2	4	5
3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	1	3	4	5	2	5	1	2	1	4	3	4	3	4
3	3	1	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3	1	5	4	3	4	2	4	5	3
3	3	5	2	5	1	2	1	2	4	5	3	2	5	3	4	2	2	3	4	5	4	5	3
3	3	2	3	2	5	4	3	4	3	1	4	1	4	3	3	1	3	3	3	3	5	1	
3	4	1	4	5	4	4	3	4	2	3	3	1	2	3	1	4	3	4	3	2	4	2	
3	2	2	1	2	2	5	5	5	4	5	2	5	2	3	1	3	5	4	3	1	3	1	5
3	3	1	3	3	5	3	3	2	4	5	5	1	4	3	4	1	1	4	3	1	2	4	
2	2	2	3	2	2	3	1	4	3	3	4	2	1	3	2	3	2	3	2	1	4	1	2
3	3	2	5	2	3	3	3	2	3	5	2	2	4	3	4	1	3	3	4	5	4	1	5
2	3	1	3	5	1	2	2	2	3	5	2	1	5	2	1	1	1	5	3	4	2	1	3
3	3	1	1	3	5	3	1	4	4	4	2	4	4	3	4	1	4	4	3	2	2	3	3
2	2	1	1	3	2	3	4	2	3	4	1	2	4	3	2	5	1	3	2	1	4	1	1
4	4	5	2	3	5	4	3	4	4	4	1	4	5	4	5	3	4	5	4	2	3	5	5
3	2	1	2	2	2	4	5	3	3	5	1	2	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4
3	3	2	3	2	3	1	1	1	4	5	3	5	3	3	2	5	2	4	2	3	3	2	1
3	4	5	1	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	2	1	4	1	5	5	4
3	3	4	1	2	3	3	1	5	4	4	4	5	4	2	4	2	1	2	4	3	4	3	4
3	2	4	2	1	2	4	3	5	3	3	5	1	1	3	2	1	4	4	3	2	3	3	3
3	2	2	1	2	1	5	5	4	3	1	3	4	2	3	5	3	2	1	3	2	2	5	3
3	3	4	5	1	2	4	5	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	1	1	2	4
3	2	2	1	5	1	3	2	3	4	4	5	5	1	3	1	5	5	1	4	1	4	5	4
3	3	5	2	2	1	3	1	4	3	4	4	1	2	4	4	5	3	2	4	4	2	4	4
3	2	4	1	1	2	2	1	3	3	4	2	2	4	3	4	5	2	2	3	4	2	4	1
3	3	4	5	2	1	3	4	2	4	3	5	2	5	3	4	2	3	2	3	1	3	4	2
3	3	3	2	5	2	4	5	3	3	4	2	3	4	4	5	5	3	3	3	1	3	1	5
3	2	1	3	1	3	4	4	4	3	3	1	5	1	2	2	2	3	1	3	4	2	2	4
3	3	5	1	3	4	4	2	5	4	4	5	4	3	3	4	1	5	2	4	1	5	5	3
3	4	1	5	4	5	2	2	2	3	5	2	1	5	3	1	4	4	3	4	2	3	5	4
4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4	1	1	3	3	4	1	5	4	5	4	1	4
3	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	2	2	1	4	2	1	3	3	1	5	3
3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	2	5	1	3	5	2	1	4	3	3	4	4	1
3	3	5	3	4	1	2	1	2	3	3	2	3	5	4	5	2	3	4	3	2	3	5	3
2	1	1	2	1	1	3	1	5	2	1	3	3	2	4	4	5	3	4	2	1	2	3	1

3	2	2	3	2	1	3	2	4	3	1	4	5	3	4	5	3	4	3	3	5	1	2	3
3	4	4	5	1	4	2	2	4	5	5	2	5	3	3	3	1	5	2	4	2	1	1	
3	3	4	1	1	4	4	5	2	4	4	3	4	3	4	3	5	2	5	2	3	1	2	3
3	3	1	5	3	4	3	2	4	4	4	1	4	5	2	1	3	4	1	3	1	3	4	5
3	3	1	1	3	5	4	3	4	4	5	5	1	5	1	2	1	1	1	2	3	2	1	3
3	4	1	5	5	5	3	1	5	2	1	3	1	1	3	3	3	2	2	3	1	2	3	4
3	4	4	2	5	4	3	3	3	3	5	5	2	1	4	5	2	3	4	4	3	4	2	5
3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	4	5	4	4	3	1	4	2	5	2	2	2	1	1
3	2	3	1	1	1	4	5	3	3	3	2	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5
3	3	4	1	3	2	3	3	2	3	3	5	2	2	4	3	5	3	3	3	2	5	3	2
3	3	4	2	3	2	4	3	4	4	1	4	4	5	4	5	2	4	3	4	4	5	4	1
3	3	3	3	5	2	3	3	2	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	3	5	2	3
3	3	5	2	1	2	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	1	2	4	3	3	1	4	5
3	3	1	4	3	5	3	2	3	3	3	3	4	1	4	3	2	4	5	3	2	4	1	4
4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2	4	4	5
3	3	5	3	1	3	4	3	5	3	5	3	1	3	3	5	3	1	3	3	5	3	1	3
2	2	3	1	1	4	2	1	2	2	3	1	1	4	2	3	1	1	4	2	3	1	1	4
3	4	4	5	4	2	2	1	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2
2	2	2	4	1	1	3	5	1	2	2	4	1	1	2	2	4	1	1	2	2	4	1	1
2	2	3	1	4	1	3	5	1	2	3	1	4	1	2	3	1	4	1	2	3	1	4	1
3	3	5	4	1	3	3	4	1	3	5	4	1	3	3	5	4	1	3	3	5	4	1	3
3	3	3	5	1	2	3	4	2	3	3	5	1	2	3	3	5	1	2	3	3	5	1	2
2	2	2	3	1	2	4	2	5	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2
1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
3	3	1	2	3	5	3	2	3	3	1	2	3	5	3	1	2	3	5	3	1	2	3	5
3	3	2	1	5	4	4	4	3	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4
4	4	4	3	4	3	4	5	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
2	3	1	3	4	2	2	1	3	3	1	3	4	2	3	1	3	4	2	3	1	3	4	2
3	3	3	3	5	2	3	1	5	3	3	3	5	2	3	3	3	5	2	3	3	3	5	2
2	2	1	1	3	4	3	4	1	2	1	1	3	4	2	1	1	3	4	2	1	1	3	4
2	2	1	5	1	1	2	1	3	2	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	5	1	1
3	3	4	3	1	2	3	1	4	3	4	3	1	2	3	4	3	1	2	3	4	3	1	2
3	4	1	5	5	3	3	2	3	4	1	5	5	3	4	1	5	5	3	4	1	5	5	3
3	3	5	2	4	1	3	4	1	3	5	2	4	1	3	5	2	4	1	3	5	2	4	1
2	2	1	3	4	1	2	1	3	2	1	3	4	1	2	1	3	4	1	2	1	3	4	1
4	4	1	5	5	4	5	4	5	4	1	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	5	5	4
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3
3	2	3	1	4	1	5	5	5	2	3	1	4	1	2	3	1	4	1	2	3	1	4	1
3	3	2	3	5	3	3	3	2	3	2	3	5	3	3	2	3	5	3	3	2	3	5	3

2	2	2	3	2	1	4	5	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1
3	3	5	3	1	1	3	1	5	3	5	3	1	1	3	5	3	1	1	3	5	3	1	1
3	3	5	2	4	1	3	4	2	3	5	2	4	1	3	5	2	4	1	3	5	2	4	1
4	4	1	4	5	5	4	5	3	4	1	4	5	5	4	1	4	5	5	4	1	4	5	5
4	4	3	5	4	4	2	1	2	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4
2	2	1	2	5	1	2	2	2	2	1	2	5	1	2	1	2	5	1	2	1	2	5	1
3	3	4	1	3	2	3	2	4	3	4	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	1	3	2
3	3	4	3	4	1	3	5	1	3	4	3	4	1	3	4	3	4	1	3	4	3	4	1
4	3	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	3	2	4	3	1	4	3	4	3	2	4	3	1	3	2	4	3	1	3	2	4	3	1
3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
3	3	3	1	5	2	4	4	4	3	3	1	5	2	3	3	1	5	2	3	3	1	5	2
4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3
3	3	2	5	1	3	3	4	1	3	2	5	1	3	3	2	5	1	3	3	2	5	1	3
3	3	2	1	2	5	4	3	5	3	2	1	2	5	3	2	1	2	5	3	2	1	2	5
3	3	3	1	2	5	4	3	5	3	3	1	2	5	3	3	1	2	5	3	3	1	2	5
3	3	3	3	4	1	2	2	1	3	3	3	4	1	3	3	3	4	1	3	3	3	4	1
3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	4	2	3	3	2	4	2	3	3	2	4	2
3	3	3	4	1	4	4	4	4	3	3	4	1	4	3	3	4	1	4	3	3	4	1	4
3	3	4	3	2	3	3	1	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3
3	3	5	4	1	3	4	5	3	3	5	4	1	3	3	5	4	1	3	3	5	4	1	3
3	3	2	2	2	5	3	2	3	3	2	2	2	5	3	2	2	2	5	3	2	2	2	5
4	4	5	5	5	1	3	4	2	4	5	5	5	1	4	5	5	5	1	4	5	5	5	1
3	3	5	2	1	5	3	1	4	3	5	2	1	5	3	5	2	1	5	3	5	2	1	5
4	4	2	5	4	5	3	1	4	4	2	5	4	5	4	2	5	4	5	4	2	5	4	5
3	3	1	4	3	2	3	3	3	3	1	4	3	2	3	1	4	3	2	3	1	4	3	2
4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5
3	3	2	5	1	3	2	2	1	3	2	5	1	3	3	2	5	1	3	3	2	5	1	3
4	4	4	3	5	2	4	2	5	4	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	2
2	2	1	2	2	3	2	3	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3
3	3	3	2	3	4	5	5	5	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4
4	4	4	5	2	5	3	3	3	4	4	5	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5	2	5
2	2	3	1	2	2	3	1	4	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2
3	2	2	1	1	4	5	5	5	2	2	1	1	4	2	2	1	1	4	2	2	1	1	4
4	4	5	5	2	4	4	3	5	4	5	5	2	4	4	5	5	2	4	4	5	5	2	4
4	4	3	2	5	5	5	5	5	4	3	2	5	5	4	3	2	5	5	4	3	2	5	5
3	3	1	4	4	4	3	2	3	3	1	4	4	4	3	1	4	4	4	3	1	4	4	4
3	4	3	5	2	5	1	1	1	4	3	5	2	5	4	3	5	2	5	4	3	5	2	5
4	4	2	3	5	5	4	4	3	4	2	3	5	5	4	2	3	5	5	4	2	3	5	5

3	3	1	3	3	4	5	5	4	3	1	3	3	4	3	1	3	3	4	3	1	3	3	4
4	4	4	3	3	5	3	5	1	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5
4	4	4	3	4	5	3	4	1	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5
3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	5	4	5	5	5	2	2	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4
3	3	3	4	1	4	4	3	5	3	3	4	1	4	3	3	4	1	4	3	3	4	1	4
3	3	1	4	2	5	3	1	4	3	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	1	4	2	5
3	4	3	3	3	5	2	1	2	4	3	3	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	3	5
3	3	3	1	5	4	4	2	5	3	3	1	5	4	3	3	1	5	4	3	3	1	5	4
3	3	1	3	4	4	4	3	4	3	1	3	4	4	3	1	3	4	4	3	1	3	4	4
3	3	1	4	4	1	3	3	2	3	1	4	4	1	3	1	4	4	1	3	1	4	4	1
4	4	5	3	3	4	3	1	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4
2	3	2	5	2	1	2	1	2	3	2	5	2	1	3	2	5	2	1	3	2	5	2	1
3	2	1	4	1	3	4	4	3	2	1	4	1	3	2	1	4	1	3	2	1	4	1	3
3	3	1	3	1	5	4	4	4	3	1	3	1	5	3	1	3	1	5	3	1	3	1	5
3	3	5	4	3	1	2	1	2	3	5	4	3	1	3	5	4	3	1	3	5	4	3	1
4	4	5	3	4	2	4	3	5	4	5	3	4	2	4	5	3	4	2	4	5	3	4	2
3	4	2	2	5	5	3	1	4	4	2	2	5	5	4	2	2	5	5	4	2	2	5	5
3	3	1	4	3	3	4	3	5	3	1	4	3	3	3	1	4	3	3	3	1	4	3	3
4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	1	1	1	1	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	2	1	4	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	1	4	3	3	2	1	4
3	3	4	4	1	3	3	1	5	3	4	4	1	3	3	4	4	1	3	3	4	4	1	3
3	3	3	1	5	1	5	5	5	3	3	1	5	1	3	3	1	5	1	3	3	1	5	1
4	4	5	4	3	4	3	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
2	3	5	3	1	1	2	2	2	3	5	3	1	1	3	5	3	1	1	3	5	3	1	1
2	2	4	3	1	1	3	1	5	2	4	3	1	1	2	4	3	1	1	2	4	3	1	1
3	2	1	4	2	2	4	5	2	2	1	4	2	2	2	1	4	2	2	2	1	4	2	2
3	3	3	1	4	5	3	1	4	3	3	1	4	5	3	3	1	4	5	3	3	1	4	5
3	4	3	4	4	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
3	4	2	3	4	5	2	2	2	4	2	3	4	5	4	2	3	4	5	4	2	3	4	5
4	3	2	5	5	1	5	4	5	3	2	5	5	1	3	2	5	5	1	3	2	5	5	1
3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2
3	4	5	5	3	2	1	1	1	4	5	5	3	2	4	5	5	3	2	4	5	5	3	2
2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1
3	2	4	2	1	2	4	3	5	2	4	2	1	2	2	4	2	1	2	2	4	2	1	2
4	4	4	4	5	4	3	5	1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4

3	4	2	5	4	4	2	2	2	4	2	5	4	4	4	2	5	4	4	4	2	5	4	4
3	3	3	1	4	5	3	3	2	3	3	1	4	5	3	3	1	4	5	3	3	1	4	5
3	3	1	4	3	4	4	5	2	3	1	4	3	4	3	1	4	3	4	3	1	4	3	4
3	3	4	4	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2
3	4	4	4	4	3	2	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	4	2	5	5	5	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2
3	2	2	4	1	2	4	4	4	2	2	4	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	1	2
3	4	1	3	5	5	3	3	3	4	1	3	5	5	4	1	3	5	5	4	1	3	5	5
3	4	5	3	5	1	3	3	2	4	5	3	5	1	4	5	3	5	1	4	5	3	5	1
3	3	1	2	5	4	2	2	1	3	1	2	5	4	3	1	2	5	4	3	1	2	5	4
4	5	5	4	5	4	2	2	2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
3	2	1	2	1	5	4	3	5	2	1	2	1	5	2	1	2	1	5	2	1	2	1	5
3	3	4	4	1	3	3	2	3	3	4	4	1	3	3	4	4	1	3	3	4	4	1	3
3	3	3	1	4	5	3	2	4	3	3	1	4	5	3	3	1	4	5	3	3	1	4	5
4	4	4	5	5	1	3	4	1	4	4	5	5	1	4	4	5	5	1	4	4	5	5	1
2	3	1	3	5	1	2	2	1	3	1	3	5	1	3	1	3	5	1	3	1	3	5	1
3	4	5	1	5	4	2	2	2	4	5	1	5	4	4	5	1	5	4	4	5	1	5	4
2	3	4	3	2	1	2	2	1	3	4	3	2	1	3	4	3	2	1	3	4	3	2	1
3	3	1	5	5	2	2	2	2	3	1	5	5	2	3	1	5	5	2	3	1	5	5	2
2	2	2	1	3	2	3	4	1	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2
3	3	1	5	1	5	2	3	1	3	1	5	1	5	3	1	5	1	5	3	1	5	1	5
3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2
3	3	4	3	2	3	1	1	1	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3
2	2	2	1	2	3	3	4	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3
4	4	1	4	5	4	5	4	5	4	1	4	5	4	4	1	4	5	4	4	1	4	5	4
3	3	3	2	3	5	3	2	4	3	3	2	3	5	3	3	2	3	5	3	3	2	3	5
2	3	1	3	3	3	2	2	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3
3	3	4	4	2	1	3	3	2	3	4	4	2	1	3	4	4	2	1	3	4	4	2	1
2	2	2	1	4	1	2	2	2	2	2	1	4	1	2	2	2	1	4	1	2	2	1	4
3	3	2	3	2	4	5	5	5	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4
4	4	4	3	2	5	4	5	2	4	4	3	2	5	4	4	3	2	5	4	4	3	2	5
3	2	5	2	1	1	4	4	3	2	5	2	1	1	2	5	2	1	1	2	5	2	1	1
3	2	3	3	2	1	4	4	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1
2	2	4	1	1	1	4	5	2	2	4	1	1	1	2	4	1	1	1	2	4	1	1	1
4	4	1	5	4	5	3	4	1	4	1	5	4	5	4	1	5	4	5	4	1	5	4	5
3	3	1	4	5	2	4	4	4	3	1	4	5	2	3	1	4	5	2	3	1	4	5	2
4	4	2	5	3	4	5	4	5	4	2	5	3	4	4	2	5	3	4	4	2	5	3	4
3	3	3	4	2	3	5	5	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3
4	4	5	4	2	4	4	5	3	4	5	4	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2	4

3	3	4	1	2	3	4	3	4	3	4	1	2	3	3	4	1	2	3	3	4	1	2	3
4	4	4	5	2	5	3	5	1	4	4	5	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5	2	5
2	2	1	1	3	4	3	5	1	2	1	1	3	4	2	1	1	3	4	2	1	1	3	4
3	3	5	2	1	4	2	1	3	3	5	2	1	4	3	5	2	1	4	3	5	2	1	4
3	3	5	5	2	1	4	3	5	3	5	5	2	1	3	5	5	2	1	3	5	5	2	1
3	4	4	5	2	4	1	1	1	4	4	5	2	4	4	4	5	2	4	4	4	5	2	4
3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2
3	3	1	4	2	5	5	5	4	3	1	4	2	5	3	1	4	2	5	3	1	4	2	5
2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3
3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
4	4	4	3	5	3	3	3	2	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3
3	3	1	5	2	4	2	1	2	3	1	5	2	4	3	1	5	2	4	3	1	5	2	4
4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	5	4	3	2	4	5	4	3	2	4	5	4	3	2
3	4	3	4	2	5	3	1	4	4	3	4	2	5	4	3	4	2	5	4	3	4	2	5
3	3	2	2	3	5	3	1	5	3	2	2	3	5	3	2	2	3	5	3	2	2	3	5
2	2	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3
3	3	4	1	4	4	2	1	3	3	4	1	4	4	3	4	1	4	4	3	4	1	4	4
3	3	2	5	4	1	3	3	2	3	2	5	4	1	3	2	5	4	1	3	2	5	4	1

SATISFACCION DEL ASEGURADO	Expectativas del usuario	a1 9	a2 0	a2 1	Aspectos profesionales	a2 2	a2 3	a2 4	a2 5	Valor Percibido	a2 6	a2 7
3	4	4	4	5	3	5	4	1	2	2	2	2
3	4	5	4	4	3	2	2	2	5	2	2	1
3	2	2	1	4	4	5	4	5	1	4	5	2
2	2	2	1	4	3	1	2	5	3	2	1	2
3	2	3	2	2	4	2	5	4	3	3	1	5
3	2	2	1	4	4	1	5	4	5	4	4	4
3	4	4	4	5	3	3	1	5	2	2	2	2
2	2	2	2	2	3	4	3	2	1	2	1	2
3	4	5	3	4	3	3	2	1	5	3	4	1
3	3	5	1	4	4	5	5	2	2	4	4	3
3	3	3	1	5	3	5	1	4	3	3	1	5
3	4	4	3	5	4	3	3	3	5	3	3	2
3	3	5	2	1	3	1	3	1	5	4	4	3
4	4	3	5	3	3	2	1	4	4	5	4	5
4	4	3	4	5	4	4	2	3	5	5	4	5
3	3	1	5	2	3	1	4	5	2	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	5	1

3	2	1	4	1	3	1	3	3	5	4	5	3
3	3	4	1	3	2	2	3	2	1	4	5	2
3	3	3	5	1	3	4	1	3	3	3	2	4
3	4	3	5	3	3	1	1	5	5	3	4	2
3	2	2	2	3	2	2	1	5	1	3	3	3
3	2	3	2	1	3	4	2	1	5	5	5	4
2	3	4	2	2	3	2	2	4	2	1	1	1
4	4	5	4	4	3	1	5	3	4	5	5	4
3	3	3	5	1	3	5	1	1	5	3	4	1
2	3	1	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1
3	3	5	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3
4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	4	3	5
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3
2	2	1	1	4	4	4	4	5	2	1	1	1
3	2	2	1	4	3	2	5	3	2	3	5	1
3	4	1	5	5	4	3	4	5	2	3	5	1
2	1	1	2	1	3	5	2	1	5	3	2	3
4	3	3	2	4	3	4	1	4	4	5	4	5
3	3	3	4	3	4	5	3	2	4	3	1	5
4	4	4	3	5	3	2	4	2	2	5	4	5
3	3	3	4	1	2	3	1	4	1	4	4	3
3	4	5	3	4	3	1	5	2	4	3	2	3
3	4	3	4	4	2	5	1	1	2	3	1	4
3	2	3	1	3	3	4	5	2	2	2	2	2
4	3	4	3	3	4	5	3	1	5	5	5	4
3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	5	1
3	2	2	1	2	2	1	5	1	1	4	3	5
3	3	3	5	2	2	1	2	3	1	4	5	2
3	2	3	1	3	4	3	2	4	5	4	2	5
3	4	3	4	5	3	2	3	2	4	2	1	2
3	3	1	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4
3	3	4	1	5	4	4	4	2	5	3	2	3
3	3	1	5	2	4	4	3	5	3	4	4	3
4	5	5	5	4	3	4	1	3	4	5	5	5
3	2	1	3	3	3	5	3	2	3	3	3	2
3	4	5	5	1	3	3	4	5	1	1	1	1
3	3	3	1	5	3	1	3	5	1	2	3	1
3	2	3	1	3	3	4	3	3	1	4	3	5
3	2	1	2	4	4	5	2	5	3	2	2	2

4	3	2	2	5	4	3	5	2	5	5	5	4
2	1	1	1	1	2	1	3	4	1	4	2	5
4	4	4	3	4	3	2	1	5	5	4	5	3
2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1
4	3	4	5	1	3	4	5	1	2	5	4	5
2	3	2	1	5	2	2	1	5	1	2	2	1
3	3	5	2	2	3	5	2	2	1	4	5	2
2	2	4	1	1	2	4	1	1	2	3	4	1
4	4	4	5	2	3	4	5	2	1	5	4	5
3	3	3	2	5	3	3	2	5	2	3	3	2
2	2	1	3	1	2	1	3	1	3	2	1	3
3	3	5	1	3	3	5	1	3	4	3	5	1
3	3	1	5	4	4	1	5	4	5	3	1	5
5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
4	4	2	4	5	4	2	4	5	5	3	2	4
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	5	3	4	3	5	3	4	1	4	5	3
1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3
4	3	4	5	1	4	4	5	1	4	5	4	5
2	2	4	1	1	3	4	1	1	4	3	4	1
3	3	1	5	3	3	1	5	3	4	3	1	5
2	2	1	1	3	3	1	1	3	5	1	1	1
4	4	1	5	5	4	1	5	5	5	3	1	5
3	4	4	2	5	4	4	2	5	4	3	4	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1
3	3	4	1	3	3	4	1	3	2	3	4	1
3	3	4	2	3	3	4	2	3	2	3	4	2
3	4	3	3	5	3	3	3	5	2	3	3	3
3	3	5	2	1	3	5	2	1	2	4	5	2
3	3	1	4	3	3	1	4	3	5	3	1	4
3	3	2	4	4	4	2	4	4	5	3	2	4
3	3	5	3	1	3	5	3	1	3	4	5	3
2	2	3	1	1	2	3	1	1	4	2	3	1
4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	5	4	5
2	2	2	4	1	2	2	4	1	1	3	2	4
2	3	3	1	4	2	3	1	4	1	2	3	1
4	3	5	4	1	3	5	4	1	3	5	5	4

3	3	3	5	1	3	3	5	1	2	4	3	5
2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	3	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
2	2	1	2	3	3	1	2	3	5	2	1	2
2	3	2	1	5	3	2	1	5	4	2	2	1
4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
2	3	1	3	4	3	1	3	4	2	2	1	3
3	4	3	3	5	3	3	3	5	2	3	3	3
2	2	1	1	3	2	1	1	3	4	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	4	3	1	3	4	3	1	2	4	4	3
3	4	1	5	5	4	1	5	5	3	3	1	5
3	4	5	2	4	3	5	2	4	1	4	5	2
2	3	1	3	4	2	1	3	4	1	2	1	3
3	4	1	5	5	4	1	5	5	4	3	1	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
2	3	3	1	4	2	3	1	4	1	2	3	1
3	3	2	3	5	3	2	3	5	3	3	2	3
2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3
3	3	5	3	1	3	5	3	1	1	4	5	3
3	4	5	2	4	3	5	2	4	1	4	5	2
3	3	1	4	5	4	1	4	5	5	3	1	4
4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5
2	3	1	2	5	2	1	2	5	1	2	1	2
3	3	4	1	3	3	4	1	3	2	3	4	1
3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	4	4	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	2	4	3	3	2	4	3	1	3	2	4
3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	1	5	3	3	1	5	2	2	3	1
5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5
3	3	2	5	1	3	2	5	1	3	4	2	5
2	2	2	1	2	3	2	1	2	5	2	2	1
2	2	3	1	2	3	3	1	2	5	2	3	1
3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3
3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3	2
3	3	3	4	1	3	3	4	1	4	4	3	4
3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3
4	3	5	4	1	3	5	4	1	3	5	5	4

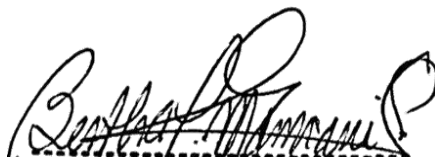
2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	2	2	2
5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5
3	3	5	2	1	3	5	2	1	5	4	5	2
4	4	2	5	4	4	2	5	4	5	4	2	5
3	3	1	4	3	3	1	4	3	2	3	1	4
4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	3	5
3	3	2	5	1	3	2	5	1	3	4	2	5
4	4	4	3	5	4	4	3	5	2	4	4	3
2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2
3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2
4	4	4	5	2	4	4	5	2	5	5	4	5
2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	3	1
2	1	2	1	1	2	2	1	1	4	2	2	1
4	4	5	5	2	4	5	5	2	4	5	5	5
3	3	3	2	5	4	3	2	5	5	3	3	2
3	3	1	4	4	3	1	4	4	4	3	1	4
4	3	3	5	2	4	3	5	2	5	4	3	5
3	3	2	3	5	4	2	3	5	5	3	2	3
2	2	1	3	3	3	1	3	3	4	2	1	3
4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	4	2
3	3	3	4	1	3	3	4	1	4	4	3	4
3	2	1	4	2	3	1	4	2	5	3	1	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3
3	3	3	1	5	3	3	1	5	4	2	3	1
3	3	1	3	4	3	1	3	4	4	2	1	3
3	3	1	4	4	3	1	4	4	1	3	1	4
4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	5	3
3	3	2	5	2	3	2	5	2	1	4	2	5
2	2	1	4	1	2	1	4	1	3	3	1	4
2	2	1	3	1	3	1	3	1	5	2	1	3
4	4	5	4	3	3	5	4	3	1	5	5	4
4	4	5	3	4	4	5	3	4	2	4	5	3
3	3	2	2	5	4	2	2	5	5	2	2	2
3	3	1	4	3	3	1	4	3	3	3	1	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	3	2	1	3	3	2	1	4	3	3
3	3	4	4	1	3	4	4	1	3	4	4
3	3	3	1	5	3	3	1	5	1	2	3
4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5
3	3	5	3	1	3	5	3	1	1	4	5
3	3	4	3	1	2	4	3	1	1	4	4
2	2	1	4	2	2	1	4	2	2	3	1
3	3	3	1	4	3	3	1	4	5	2	3
4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
3	3	2	3	4	4	2	3	4	5	3	2
4	4	2	5	5	3	2	5	5	1	4	2
3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4
4	4	5	5	3	4	5	5	3	2	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	4	2	1	2	4	2	1	2	3	4
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	2	5	4	4	2	5	4	4	4	2
3	3	3	1	4	3	3	1	4	5	2	3
3	3	1	4	3	3	1	4	3	4	3	1
3	3	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3
3	2	2	4	1	2	2	4	1	2	3	2
3	3	1	3	5	4	1	3	5	5	2	1
4	4	5	3	5	4	5	3	5	1	4	5
2	3	1	2	5	3	1	2	5	4	2	1
5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
2	1	1	2	1	2	1	2	1	5	2	1
3	3	4	4	1	3	4	4	1	3	4	4
3	3	3	1	4	3	3	1	4	5	2	3
4	5	4	5	5	4	4	5	5	1	5	4
3	3	1	3	5	3	1	3	5	1	2	1
3	4	5	1	5	4	5	1	5	4	3	5
3	3	4	3	2	3	4	3	2	1	4	4
3	4	1	5	5	3	1	5	5	2	3	1
2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	2
3	2	1	5	1	3	1	5	1	5	3	1

3	3	4	2	3	3	4	2	3	2	3	4	2
3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3
2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1
3	3	1	4	5	4	1	4	5	4	3	1	4
3	3	3	2	3	3	3	2	3	5	3	3	2
2	2	1	3	3	3	1	3	3	3	2	1	3
3	3	4	4	2	3	4	4	2	1	4	4	4
2	2	2	1	4	2	2	1	4	1	2	2	1
3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3
3	3	4	3	2	4	4	3	2	5	4	4	3
3	3	5	2	1	2	5	2	1	1	4	5	2
3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3
2	2	4	1	1	2	4	1	1	1	3	4	1
3	3	1	5	4	4	1	5	4	5	3	1	5
3	3	1	4	5	3	1	4	5	2	3	1	4
3	3	2	5	3	4	2	5	3	4	4	2	5
3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	4
4	4	5	4	2	4	5	4	2	4	5	5	4
2	2	4	1	2	3	4	1	2	3	3	4	1
4	4	4	5	2	4	4	5	2	5	5	4	5
2	2	1	1	3	2	1	1	3	4	1	1	1
3	3	5	2	1	3	5	2	1	4	4	5	2
4	4	5	5	2	3	5	5	2	1	5	5	5
4	4	4	5	2	4	4	5	2	4	5	4	5
3	3	4	2	3	3	4	2	3	2	3	4	2
3	2	1	4	2	3	1	4	2	5	3	1	4
2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2
2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
4	4	4	3	5	4	4	3	5	3	4	4	3
3	3	1	5	2	3	1	5	2	4	3	1	5
4	4	5	4	3	4	5	4	3	2	5	5	4
3	3	3	4	2	4	3	4	2	5	4	3	4
2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	2
2	2	1	1	3	2	1	1	3	3	1	1	1
3	3	4	1	4	3	4	1	4	4	3	4	1
3	4	2	5	4	3	2	5	4	1	4	2	5

ANEXO BAREMACION

- **Deficiente o Bajo:** En la escala, los valores 1 y 2 son 'Bajo'. Esto significa que si algo recibe una calificación de 1 o 2, se considera que se encuentra en un nivel bajo en términos de la variable que se está evaluando. Esta categoría podría, por ejemplo, significar una eficacia insuficiente o una satisfacción mínima.
- **Moderada o Regular:** El valor 3 en la escala se llama 'Regular'. En este contexto, un 3 indica un nivel medio o promedio. La eficacia no es particularmente baja ni alta, sino que se sitúa en el medio, lo que sugeriría una calidad o eficacia moderada.
- **Eficiente o Alto:** Se clasifican como "Alto" los valores 4 y 5. Si un objeto ostenta una calificación de 4 o 5, se considera que se encuentra en un nivel elevado en cuanto a la variable medida. Esta calificación muestra que el resultado es bueno, efectivo o satisfactorio.



DRA. BERTHA LUZ MAMANI SALCEDO
ASESOR



DRA. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES DE SALINAS
PRESIDENTE



DR. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA
SECRETARIO



M(o). IDER WALTER ALOR BELLON VOCAL