UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR:

ZULMA ALICIA RIVERA ARANGO

CÓDIGO ORCID N° 0009-0008-4048-0973

REYNA HINOSTROZA TINEO

CÓDIGO ORCID N° 0009-0008-0245-6075

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ENFERMERÍA

DOCENTE ASESOR:

Mg. RAFAEL REGINALDO HUAMANI

CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-8326-4276

CHINCHA, 2023

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Ayacucho 26 de octubre del 2023

Dr. JUANA MARIA MARCOS ROMERO
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD

Presente-

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarte e informar que las bachilleres ZULMA ALICIA RIVERA ARANGO con DNI 73105267 Y REYNA HINOSTROZA TINEO con DNI 70607683, de la facultad de ciencias de la salud del programa académico de Enfermería, ha cumplido con presentar su tesis titulada: “CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023” con mención

APROBADO (A):

X

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

Ayacucho,26 de octubre del 2023

Firmado digitalmente por REGINALDO HUAMANI Rafael FAU 20160801 4982 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26.10.2023 14:30:21 -05:00

Mg. Rafael Reginaldo Huamani
DNI N° 40817543
Código ORCIR N° 0000-0002-8326-4276

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Yo, Zulma Alicia Rivera Arango, identificada con DNI N° 73105267 y Yo Reyna Hinostroza Tineo, identificada con DNI N° 70607683, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Enfermería, de la facultad de ciencias de la salud, en la universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la tesis titulada: "SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023, declaramos bajo juramento que:

a) La investigación realizada es de nuestra autoría.

b) La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.

c) La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente, con fines de obtención de algún grado académico o título profesional,

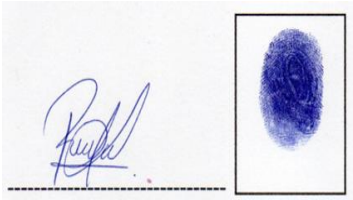
d) Los resultados presentados en el estudio, producto de la recuperación de datos, son reales por lo que, el (la) investigador (a), no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad copia o adulteración de estos, ni parcial, totalmente.

e) La investigación cumple el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la universidad (no mayor al 28 %), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

24 %

Ayacucho,26 de octubre de 2023.

BACHILLER I
DNI 73105267



BACHILLER II
DNI 70607683

"Las firmas y huellas dactilares corresponden al/los responsables(s) de la investigación"

DEDICATORIA

A mi princesa Zisary, que desde su llegada cambio mi vida y me llenó de felicidad, quien me motiva a seguir adelante y esforzarme cada día.

Zulma Alicia R.A.

A Dios por ser mi guía espiritual siempre. A mi mama por haber estado siempre en los momentos más importantes de mi vida, por ser la amiga y compañera que me ha ayudado a crecer, por los cuidados que en el tiempo que hemos vivido juntas, por los regaños que me merecía y que no entendía, gracias hasta el cielo. A mi papa Adrián Yancce León por el apoyo incondicional a sus consejos y todo lo que luchó por sacarnos adelante y a mi hermano Richard Yancce tineo gracias por cuidarme y apoyarme y compartir tus conocimientos.

Reyna H.T.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mis padres Claudia y Wilder, a mi amor Jhimy, a mi amiga Reyna y mi familia. Son los que estuvieron ahí cuando más los necesitaba, que me motivaron para cumplir con mi meta de ser licenciada en enfermería. Gracias papito Wilder que aun estando tan lejos no dejaste de apoyarme. A ti amiga Reyna, que hiciste posible este logro dándome ánimo y la voluntad de continuar hasta lograr la meta de ser licenciadas, mil gracias querida amiga.

Tu ayuda ha sido fundamental has estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos. Este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta tus alcances lo permitían te lo agradezco muchísimo (Oscar. M. I). Dedico esta tesis a mi amiga Zulma Rivera Arango por estar siempre presente, su valiosa amistad y colaboración fueron primordiales a la hora de realizar este proyecto gracias amiga.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación existente entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención a usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

Materiales y Métodos: Estudio de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, de diseño no experimental, transversal, correlacional. La muestra estuvo constituida por 220 usuarios atendidos en el Centro de San Juan Bautista. Para la recolección de datos se aplicaron: Cuestionario sobre Calidad de atención percibida y Cuestionario sobre Satisfacción con la atención recibida adaptados por Hurtado. Para el procesamiento de datos se utilizó el software IBM SPSS Statistics V. 26

Resultados: El 50.0% (110) de usuario refieren una calidad excelente y el 46.4% (102) consideran la calidad bueno; el 79.5% (175) de usuarios se encuentran satisfechos y el 20.5% (45) están poco satisfechos con la atención recibida. De los usuarios que perciben la calidad de atención como excelente el 43.2% (95) se encuentran satisfechos y el 6.8% (15) están poco satisfechos. Por otro lado, el 46.4% (102) usuarios perciben la calidad como bueno, de los cuales el 34.1% (75) se encuentran satisfechos y el 12.3% (27) se encuentran poco satisfechos.

Conclusiones: Existe relación positiva muy baja entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención a usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023, con un valor Rho de Spearman de 0.175, a un nivel de significancia 5% (pvalue=0.009), esto quiere decir que a mejor calidad de atención más satisfechos se encuentran los usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista.

Palabras claves: Satisfacción del paciente, atención de calidad, centro de salud, empatía. (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship between the level of satisfaction and the quality of care for users of the San Juan Bautista Health Center, Ayacucho 2023.

Materials and Methods: Study with a quantitative approach, correlational level, non-experimental, cross-sectional, correlational design. The sample consisted of 220 users served at the San Juan Bautista Center. For data collection, the following were applied: Questionnaire on Perceived Quality of Care and Questionnaire on Satisfaction with the Care Received, adapted by Hurtado. IBM SPSS Statistics V. 26 software was used for data processing.

Results: 50.0% (110) of users report excellent quality and 46.4% (102) consider the quality good; 79.5% (175) of users are satisfied and 20.5% (45) are slightly satisfied with the service received. Of the users who perceive the quality of care as excellent, 43.2% (95) are satisfied and 6.8% (15) are slightly satisfied. On the other hand, 46.4% (102) users perceive the quality as good, of which 34.1% (75) are satisfied and 12.3% (27) are slightly satisfied.

Conclusions: There is a moderate positive relationship between the level of satisfaction and the quality of care for users of the San Juan Bautista Health Center, Ayacucho 2023, with a Spearman's Rho value of 0.175, at a 5% significance level (pvalue=0.009). This means that the better the quality of care, the more satisfied the users of the San Juan Bautista Health Center are.

Keywords: Patient satisfaction, quality care, health center, empathy. (Source: MeSH).

ÍNDICE GENERAL

Portada i
Constancia de aprobación de investigación ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación ii
Dedicatoria iv
Agradecimiento v
Resumen vi
Abstract vii
Índice general viii
Indice de tablas x
Indice de figuras xii
I.INTRODUCCIÓN
12
II.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
13
II.1. Descripción de problema
13
II.2. Pregunta general
15
II.3 Preguntas de investigación específicas 15
II.4. Objetivo general 16
II.5. Objetivos específicos 16
II.6. Justificación e importancia 17
II.7 Alcances y limitaciones 18
III MARCO TEÓRICO
20
III.1. Antecedentes 20
III.2. Bases Teórica 24
III.3. Marco conceptual 35
IV METODOLOGÍA 38
IV.1. Tipo y nivel de investigación 38

IV.2. Diseño de la investigación 38
IV.3. Hipótesis general y específicas 39
IV.4. Identificación de variables 40
IV.5. Matriz de operacionalización de variables 42
IV.6. Población – Muestra 44
IV.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de información 45
IV.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos 46
V.RESULTADOS 48
V.1. Presentación de Resultados 48
V.2. Interpretación de Resultados 56
VI.ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS 59
VI.1. Análisis inferencial 59
VII.DISCUSIÓN DE RESULTADOS 67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 73
ANEXOS 80
Anexo 1: Matriz de consistencia 81
Anexo 2: instrumentos de recolección de datos 83
Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos 101
Anexo 5: base de datos 105
Anexo 6: reporte turnitin al 28 % de similitud 110
Anexo 7: Evidencia fotográfica 112

INDICE DE TABLAS

- Tabla 01. Calidad de atención a los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 38
- Tabla 02. Satisfacción de los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 39
- Tabla 03. Calidad de atención percibida y nivel de satisfacción en usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023. 40
- Tabla 04. Calidad en su dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023. 41
- Tabla 05. Calidad en su dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 42
- Tabla 06. Calidad en su dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 43
- Tabla 07. Calidad en su dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 44
- Tabla 08. Calidad en su dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 45
- Tabla 09. Pruebas de normalidad de los datos de las variables calidad percibida y satisfacción en usuarios 49
- Tabla 10. Parámetro del coeficiente de correlación Rho de Spearman. 50
- Tabla N° 11. Obtención del valor calculado de Rho de Spearman 51
- Tabla 12. Correlación entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 es significativa. 52
- Tabla 13. Correlación entre dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista 53
- Tabla 14. Correlación entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista 54

55

56

- Tabla 15. Correlación entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista
- Tabla 16. Correlación entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción los usuarios del C.S. San Juan Bautista

INDICE DE FIGURAS

- Figura 01. Calidad de atención a los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 38
- Figura 02. Satisfacción de los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 39
- Figura 03. Calidad de atención percibida y nivel de satisfacción en usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023. 40
- Figura 04. Calidad en su dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023. 41
- Figura 05. Calidad en su dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 42
- Figura 06. Calidad en su dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 43
- Figura 07. Calidad en su dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 44
- Figura 08. Calidad en su dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 45

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo aborda dos temas importantes en el sistema de salud, por una parte, se tiene a la calidad de atención y, consecuentemente, a la satisfacción que perciben cada usuario que son atendidos en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

La Organización Mundial de la Salud, ha señalado lo relevante que es brindar una atención de calidad, más aún en el sector de salud[1], esto teniendo en cuenta la realidad universal; de modo que este trabajo se realiza porque, tanto en el foro internacional como el nacional, la temática de la atención de calidad resulta trascendental.

En virtud a ello, se consigna al primer capítulo, la problemática que existe, no únicamente en la atención, sino también en la satisfacción del paciente; esto desde la visión internacional, así como de entidades nacionales que dan cuenta de los índices de calidad brindada en el sistema de salud y cómo lo perciben los usuarios. Lo que ameritó desarrollar un estudio investigativo en San Juan Bautista, un distrito de la provincia de Huamanga – Ayacucho, enfocado en su único establecimiento de salud que lleva el mismo nombre del distrito.

En ese orden de ideas, se presenta la investigación bajo el propósito de conocer cómo se relacionan las figuras de satisfacción y la calidad de atención a usuarios del referido establecimiento médico; de acuerdo a ello, el trabajo es presentado bajo siete capítulos, dando a conocer antecedentes que reflejan la relación temática de estudio, la base teórica de cada variable, así como el marco conceptual, definiendo los términos básicos relevantes. Se ha estructurado y planificado la metodología que fue trabajada, concretando la investigación cuantitativa, por lo que se desarrolló dos matrices: de operacionalización y de consistencia; dando a conocer que la participación de encuestados fue en un número de 220 pacientes, las que fueron definidas bajo la ecuación de población finita. Se desarrolló bajo un presupuesto y cronograma de cada actividad para su realización.

Finalmente, se presentan el listado de referencias bibliográficas que sirvieron para la ejecución del estudio y que se expresan bajo el respeto de reconocer el derecho de autor.

Las autoras.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de problema

La salud representa parte de las temáticas más relevantes en el mundo de la investigación, debido a que ésta es resultado del reconocimiento de un derecho de nivel internacional, porque toda persona tiene derecho a disfrutar del mejor estado de salud posible, por lo que cada Estado debe garantizar que éste se aplique con un acceso de atención médica oportuna, aceptable y con suficiente calidad[1].

Sin embargo, a nivel mundial se ha identificado que la calidad del servicio, en el ámbito salud es desequilibrada, porque si bien se proclama la no discriminación, el buen trato, la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad, se evidenciaron desigualdades en la cobertura sanitaria universal, lo que representa un desafío fundamental, pues alrededor de 2000 millones de humanos tienen que afrontar gastos para su atención médica, la cual es catastrófica por el lado institucional, y empobrecedora por el lado social, evidenciándose la penosa realidad[2].

Otro importante dato estadístico generado en 8 países correspondientes al Caribe y África, muestran que sus servicios de salud son decadentes en cuanto a su calidad, ya que sus índices de eficacia no logran lo deseado, conociéndose una puntuación favorable únicamente al 28%, 26% y 21%, en atenciones prenatales, planificaciones familiares y atenciones infantiles enfermos, respectivamente. En términos simples, los servicios de salud brindado y evaluado en cuanto a su calidad no llegan ni a la tercera parte de lo que debería ser[3].

Asimismo, en la coyuntura externa de la satisfacción con la atención de salud, se evidenció en países como España que las satisfacciones que han generado enfermeros/as y médicos han resultado estáticas, porque no se observan cambios o mejoras para la sociedad atendida; se tuvo un calificativo de -0.121 al funcionamiento de atenciones primarias pertenecientes al sistema sanitario, calificándola decreciente, mientras que

en el seguimiento del médico y pediatra fue creciente en un calificado del 7,939[4].

Ahora, a nivel nacional se ha hallado muchas barreras que complican atenciones eficaces en los servicios de salud. El estudio de Soto (5) revela que la atención de calidad en el Perú es cuestionada en su trato al paciente, la calidez y el humanismo, lo que se agrava con los deficientes recursos materiales, lo que contraviene a la calidad conforme a estándares recomendados, siendo notable cada deficiencia sus capacidades y acciones resolutivas debido al escaso método de ayuda diagnóstica y escaso equipamiento, así como adquirir cada medicamento e insumo de manera inadecuada. El sustento estadístico de lo mencionado está en el 14% de tasa de mortalidad producto de la atención hospitalaria, debido a que el 53% de infraestructura en los hospitales del MINSA son inadecuadas, donde el 68% no cumple con el equipamiento básico y el 37% de los recursos humanos son insuficientes[5]

A nivel local, la Defensoría del Pueblo[6] evidenció que en Ayacucho existe una global deficiencia en los establecimientos de salud, escaso medicamento y alto desabastecimiento, determinándose que esto sitúa en riesgo a la población en conjunto, especialmente a muchos de sus habitantes, entre infantes, adolescentes y adultos mayores. Por otro lado, el Ministerio de Salud[7] ha valorado y puesto en mira la calidad de atención en sus establecimientos, arrojando como resultado que el 39.4% de los usuarios atendidos por el servicio de salud indicaron ser mala y deficiente.

Actualmente la satisfacción es valorada por muchas investigaciones[8] porque sostienen que a través de ésta puede conocerse la percepción y resultado de la experiencia de una persona frente a un servicio recibido, de modo que en el servicio de salud resulta siendo un eje de evaluación en cuanto a las atenciones brindadas al paciente. Un estudio nacional reciente de Febres et al[9] ha dado a conocer que en un hospital peruano la satisfacción de los usuarios, antes y después de ser atendidos clínicamente, tuvieron una aceptación al 56%; es decir, una satisfacción media, debiéndose proyectar y trabajar para mejores resultados.

En ese sentido, la presente investigación logra abordar la temática antes descrita, respecto a satisfacción y calidad generadas del Centro de Salud San Juan Bautista, establecimiento que atiende buena afluencia de pacientes, quienes en el día a día y en la comunicación social ponen en evidencia que no están satisfechos con el servicio de salud recibido, observando que los principales indicadores de que la calidad sea mínima son las quejas por las horas de espera para sacar una consulta externa, o en las atenciones tardías en los casos de emergencia cuando los pacientes se encuentran en un estado crítico físico y psicológico, a la espera de que la atención médica por los profesionales de la salud, pueda reconfortarlo y sea con la debida información y el buen trato, lo que parece no existir.

De modo que el estudio no sólo buscó poner en evidencia la realidad de la salud pública en cuanto a la calidad brindada y la satisfacción generada en pacientes del referido establecimiento, sino también en proporcionar aportes y recomendaciones para brindar posibles soluciones y que sirvan para optimizar la atención de acuerdo a indicadores de calidad médica en virtud a las competencias del profesional de la salud; en ese entender, se escriben las preguntas correspondientes:

2.2. Pregunta de investigación

2.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación existente entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023?

2.2.2. Preguntas de investigación específicas

P.E.1: ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023?

P.E.2: ¿Cuál es relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023?

P.E.3: ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023?

P.E.4: ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023?

P.E.5: ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023?

2.3. Objetivo general y específicos

2.3.1. Objetivo general

Determinar la relación existente entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

2.3.2. Objetivos específicos

0.E.1: Identificar la relación existente entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

0.E.2: Identificar la relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023

0.E.3: Identificar la relación existente entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023

0.E.4: Identificar la relación existente entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023

O.E.5: Identificar la relación existente entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023

2.4. Justificación e importancia

Justificación.

Resultó vital la ejecución investigativa porque, en la localidad donde se desarrolló, no existen fuentes recientes sobre las dos temáticas de estudios, por lo que identificó una necesidad de evidenciar la calidad de atención, así como la satisfacción experimentada por las personas asistentes al C.S. San Juan Bautista; y porque su realización aporta mucho a la sociedad en su conjunto, principalmente al establecimiento médico en aras de conocer su realidad y ambiente de servicio y atención a sus pacientes.

En ese sentido, y teóricamente hablando, la investigación se justifica porque da a conocer que la satisfacción provocada no únicamente se basa en la calidad de los servicios, ésta también comprende cada una de sus experiencias, en la que se reflejan indicadores que parten de la calidad y la confiabilidad, sumándose a ello lo correspondiente a la credibilidad y prestigio, los mismos que parten de las distintas áreas laborales del establecimiento en cuestión. Además, el aporte teórico se enfocó en proporcionar información relevante (de acuerdo a cada resultado encontrado) respecto a la temática calidad en base a la Norma Técnica 2007.

Metodológicamente se tiene como base de justificación el uso del método científico, a través de instrumentos válidos y confiables, respetando los principios bioéticos entre ellos la autonomía del usuario.

En cuanto a la justificación social, primero, el estudio genera una sensibilización no sólo en quienes trabajan en el referido centro, tras conocer los niveles de calidad de atención y satisfacción de sus pacientes, sino también a la población en su conjunto; segundo, el problema de las quejas respecto a las atenciones médicas o asistenciales disminuirá en tanto el

estudio brinda recomendaciones que se espera ponerse en práctica en dicho establecimiento, generando así un mejor clima entre operadores de la salud y pacientes. Ya que, a partir del año 2008 se halló en vigencia hasta la fecha, el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, dado por el MINSA[10], estableciendo cada lineamiento de políticas sectoriales públicas a nivel nacional, esta herramienta dispone cada principio y base conceptual, así como de cada objetivo que se establece en aras de las mejoras en cuanto al tema calidad. Por lo que sí se encuentra establecido la especificación de estándar e indicador según a evaluar las atenciones en primer nivel, las mismas que se dan de manera periódica.

Importancia.

De lo expuesto, resulta siendo importante para que se obtengan datos objetivos de lo que sucede en los pasillos y salas de atención médica en el referido establecimiento médico; asimismo, es necesario para la comunidad científica y académica que exista material bibliográfico actualizado y disponible, en aras de tener mayor conocimiento de la realidad médica en la sociedad ayacuchana, por lo que se generan recomendaciones en aras de que los servicios de salud expresen los mayores y óptimos resultados en la temática calidad y en cuanto a la satisfacción de la población recurrente.

2.5. Alcances y limitaciones

2.5.1. Alcances

Alcance temporal: El presente estudio se realizó en el periodo de mayo a octubre del 2023.

Alcance espacial o geográfico: La investigación se desarrolló en el C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

Alcance social: Para el desarrollo del estudio se trabajó con una muestra de 220 usuarios que concurren al C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

Alcance metodológico: La tesis fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, transversal correlacional, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención a usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

2.5.2. Limitaciones

Teniendo en cuenta las coordinaciones y estrategias implementadas para el desarrollo de la tesis, la principal limitación fue el tiempo de aplicación de instrumentos, puesto que la proyección y ejecución del trabajo fue en promedio 06 meses; sin embargo, bajo una coordinación y constancia se lograron encuestar al número de personas que concurrieron al referido centro de salud.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

De la fuente física y virtual revisada se ubicaron investigaciones relacionadas a cada variable, es decir, de cada temática investigativa, aportando de manera valiosa.

Internacionales

Pérez Milian et al en Cuba–2020[11] investigaron sobre la temática satisfacción, que fue experimentada por usuarios que tuvieron asistencia médica debido al Covid-19. Su objetivo fundamental consistió en realizar una evaluación a la satisfacción de pacientes asistidos en un Hospital Universitario Clínico Quirúrgico. La metodología empleada corresponde al tipo descriptivo y transversal, por ser un estudio observacional, ejecutándose la encuesta como técnica metodológica y su cuestionario denominado SERVPERF como instrumento, con el que se hizo las evaluaciones a la satisfacción con la atención médica, tomándose en cuenta dimensiones como: seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Se concluye que los pacientes, en su mayoría, han expresado estar altamente satisfechos con las asistencias y atenciones médicas que recibieron en el referido establecimiento de salud, en el lapso de su internamiento.

Mejía M. (Ecuador–2019)[12] presentó su investigación respecto a la temática de calidad de atención, la que fue brindada a personas de la tercera edad, teniendo como escenario clínico al asilo de ancianos; teniendo como propósito de efectuar un análisis a la calidad de atención brindada a tal población de ancianos; empleándose una metodología concreta al diseño no experimental, de tipo descriptivo y observacional, estableciendo un muestreo de 32 adultos mayores, quienes fueron sometidos a una entrevista, cuestionario y observación, éstas representaron las técnicas de recolección de datos. Los resultados relevantes muestran al 100% la conformidad con el trato recibido en las áreas médicas, partiendo de los cuidadores, los psicólogos y terapista físico. Concluyéndose que, todo adulto mayor

atendido se encontró satisfecho, resaltando que todo el personal estuvo siempre predispuestos a las atenciones, dándose con la amabilidad del caso.

Farias et al (Argentina–2019)[13] desarrollaron la investigación en cuanto a la calidad y satisfacción que se produce en los sistemas de salud, para lo cual constituyeron objetivos plasmados en determinar cómo se relacionan los médicos con los pacientes, a fin de conocer la calidad del servicio de salud, y poder focalizar la satisfacción o insatisfacción según grado, así como asociar la característica demográfica de cada paciente con la calidad de atención experimentada. Fue un trabajo descriptivo observacional, teniéndose a 100 usuarios como muestra, quienes tuvieron asistencia en establecimientos privados y públicos de la provincia San Juan; se aplicó un cuestionario que sirvió para la evaluación las percepciones de cada paciente en relación a los servicios médicos recibidos y hallar los niveles de satisfacción. Los resultados arrojan que los pacientes expresaron estar satisfechos con las atenciones recibidas, independientemente con el aspecto sociodemográfico que tenían, hallándose que la calidad de las atenciones se relaciona con los tipos de atención privada y pública. Concluyéndose que la satisfacción del global de pacientes es de nivel alto, además de la percepción de nivel bueno en cuanto a la calidad, lo que indica que los profesionales médicos brindan adecuadas atenciones.

Nacionales

Aguilar et al. (Lima, 2022)[14] investigaron las temáticas de satisfacción de pacientes y calidad de atención, propusieron hallar si éstas dos variables se relacionan o no, definiendo el establecimiento y tiempo del estudio: Hospital Rebagliati entre los meses de agosto y octubre, para lo cual lograron emplear un trabajo de observación, prospectivo y de transversalidad, definiendo al cuestionario SERVPERF adaptado, siendo su principal instrumento metodológico, la que fue practicada a 302 pacientes, se tuvo como apoyo fichas de registro del lapso de atenciones a fin de concretar las evaluaciones del proceso. Los datos fueron trabajados mediante SPSS-v.27. Se obtuvo un cumplimiento al 66.7% respecto a la estructura, conforme exigencia del Minsa; en cuanto a la demora para la teleconsulta, el 53.3% osciló entre 1 a

7 días; en un 64.2% el tiempo de espera fue menor a diez minutos, y la atención, para un 41.3% fue entre 11-15 minutos. La calidad, según cada dimensión obtuvo un puntaje bueno: fiabilidad 91,7%, capacidad de respuesta 90,1%, seguridad 91,1%, empatía 88,4% y aspectos tangibles 92,4%; siendo así, la calidad calificada en las atenciones ha sido buena al 95.4%, regular al 4.3% y mala al 0.3%. Sobre satisfacción se tiene la calificación de alta al 88,4%, media al 7,9% y baja al 3,8%. Lo concluyente del trabajo da a conocer y confirmar la relación existente entre las dos variables: calidad y satisfacción, donde el proceso de interacción se da cumpliendo cada requisito establecido y estando en proceso la estructura. Es buena la calidad y es alta la satisfacción.

Becerra et al (Ica, 2020)[15] desarrollaron el estudio basado en la satisfacción de usuarios externos que recurren por atenciones de nivel primario en tiempo pandémico; estableciéndose el propósito de conocer cada nivel satisfactorio logrado por usuarios externos en el referido nivel primario; empleándose la metodología basada en la observación, siendo transversal y prospectivo, tomándose como escenario al sistema sanitario nacional entre julio-agosto de 2020, constituyéndose 120 personas en calidad de usuarios externos, quienes fueron administrados por la escala SERVQUAL del Minsa, modelo SERVQHOS. La estadística aplicada fue descriptivo-analítico, conllevando a cada resultado: 80,7% de participantes fueron mujeres; 41% oscilan entre 41-50 años; existe satisfacción en un 38.3% e insatisfacción al 62% en cuanto al servicio de salud; la insatisfacción según dimensión tangible al 88%, empatía al 61%, seguridad al 58%; capacidad de respuesta 77% y fiabilidad al 69%. Respecto al trato, los usuarios externos expresaron 76% de insatisfacción sobre el servicio salud. Se concluye que, en la etapa pandémica, se presentó una insatisfacción notoria debido a las atenciones recibidas por parte de usuarios externos.

Febres RJ, Mercado MR (Huancayo, 2020)[16] desarrollaron dos temáticas investigativas: satisfacción y calidad, el primero respeto al paciente, y el segundo respecto al servicio atendido, teniéndose como delimitación institucional de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión; siendo

el principal propósito de conseguir la determinación de la satisfacción de la calidad del servicio proporcionado a usuarios quienes realizaron consulta externa en el referido centro hospitalario. El trabajo académico consistió en lo observacional, tipología descriptiva, de corte transversal, ciñéndose a una muestra de 292 pacientes, los cuales cumplieron con el cuestionario estandarizado SERVQUAL, a fin de medir cada variable señalado: calidad – satisfacción, esto permitió mostrar los principales resultados: registro de participantes con secundaria completa al 36%; pacientes continuadores al 63%, asimismo, obtuvieron 60,3% de satisfacción global. La satisfacción se presentó en empatía al 80,3% y seguridad al 86,8%; en insatisfacción se presentó lo tangible al 57,1% y capacidad de respuesta al 55,5%, es decir insatisfechos en estos dos últimos. De esta manera, concluyen que se determinó la insatisfacción en dos dimensiones y satisfacción en otras dos, una realidad dividida que debe atenderse en todo el sistema de salud, a través de cada estrategia que permitan mejoras al servicio, a la atención, reflejándose la calidad de forma general.

Locales o regionales

Godoy AL. (Ayacucho, 2019)[17] realizó la investigación sobre las dos temáticas en cuestión: calidad y satisfacción, teniéndose como delimitación institucional a EsSalud – Ayacucho; donde su objetivo primordial estuvo en la determinación de cómo es percibida la satisfacción acorde a la calidad, sobre lo experimentado de la prestación del servicio por el paciente en el periodo 2018, para lo cual su metodología establecida y ejecutada estuvo bajo dos elementos: cuantitativo y descriptivo, donde el grupo muestral fue bajo la selección de 100 pacientes, a cada una de éstas se le practicó un cuestionario contenido de cada variable. De cada resultado se tiene: insatisfechos al 25%, poco satisfechos al 20%, satisfecho al 45% y muy satisfecho al 10%. La investigadora logra concluir que los pacientes han percibido una satisfacción promedio al 55%, evidenciando un nivel regular con tendencia buena.

3.2. Bases Teórica

3.2.1. Variable 1: Calidad

Previamente, es importante señalar que la OMS refiere que la salud debe comprenderse desde diversos enfoques, refiriendo que representa lo íntegro de bienestar; es decir, que las condiciones óptimas de un humano partan desde lo biológico, mental, de lo interior y particular, así como de lo que vive en el exterior (social); consecuentemente, se entiende esta variable como la condición óptima y ausente de cualquier padecimiento, enfermedad, lesión o sufrimiento, presentando un estado insufrible, óptimo y saludable en la integridad del ente humano[18].

Asimismo, hace las precisiones de que la salud, a nivel internacional, constituye un derecho fundamental, lo que hace acreedor a todo humano a garantizar su cuidado en este ámbito, debido a ser un bien jurídico, la que se reconoce indiscriminada e indistintamente; entonces, por salud se entiende el bienestar íntegro, pero también que pueda darse y atenderse de la naturalidad de la función fisiológica, el funcionamiento normal e independiente de lo biológico, psicológico y social con un adecuado ambiente saludable[19].

En ese sentido, y sobre la **teoría** de la calidad, los teóricos Cubillos y Rozo (2009) sostienen que es una temática que toda persona pretende lograr acceder, es decir, cumplir una serie de expectativas establecidas sobre un servicio o producto del cual quieren gozar y sentirse satisfechos en su amplitud; dan a conocer que calidad es un término empleado antiguamente, que pasó de ser una moda a una exigencia social e institucional[20].

A partir de sus orígenes del término de la calidad, se encontró que su desenvolvimiento se hallaba más en las cosas, en cada producto requerido para las atenciones entendidas como lujosas o de bondades, como la belleza o afines, donde el precio presumiblemente representa los niveles que la apersona experimenta en cuanto a calidad[21].

Sin embargo, también llegaría a los ambientes y establecimientos del servicio de salud, bajo propósitos, de poder determinarse la calidad de atención médica acorde a ciertos indicadores que se ejercitan y experimentan todos los participantes, entre trabajadores, pacientes y usuarios[22].

Propiamente en atenciones médicas, la calidad es expuesta, principalmente, desde la ciencia y tecnología empleada a efectos de maximizar todo beneficio para el bienestar íntegro (salud) del humano, sin que se aumenten proporcionalmente los riesgos. Bajo tal fundamento, la calidad posee grados, los mismos que se originan, evalúan y califican desde las atenciones suministradas, observando los logros y el equilibrio entre lo riesgoso y beneficioso para el paciente[14].

Calidad y salud, hoy por hoy, son referentes de la vida, representando para pueblos y sociedades un derecho, necesidad y exigencia del cual se desea gozar y los gobiernos deben encaminar y lograr; en consecuencia, la calidad dejó de ser una cuestión de lujo o moda, y que es valorada como una figura que debe estar presente en todos los sistemas de salud, en todos sus niveles, en todas sus áreas donde se brindan atenciones[23].

3.2.1.1. Teoría de la calidad

Propiamente en el sector salud, el reconocido médico Avedis Donabedian presenta los enfoques más sobresalientes y las dimensiones de lo que representa la calidad médica, proponiendo tres extensiones: aspecto técnico de atención, relación interpersonal (establecida por proveedor y usuario) y del entorno o contexto donde se dan las atenciones. El entendimiento y empleabilidad de cada dimensión señalada son expresadas como se presenta a continuación[24]:

A. Enfoque Técnico-Científica

Desde la globalidad de atenciones, este enfoque reúne particularidades que logran generar lo siguiente:

- Efectividad, concerniente a cada cambio positivo logrado, es decir, la mejora que ocasiona en la salud.
- Eficacia, alusiva a cada objetivo logrado, esto en el proceso en el que se prestó el servicio médico por medio de aplicaciones correctas de lo señalado en la normatividad técnica y administrativa.
- Eficiencia, respecto a que cada recurso empleado fue lo necesario, lo que logró cada resultado deseado.
- Continuidad, concerniente a que las prestaciones de servicios, las atenciones son dadas sin que existan impedimentos o demoras, la constancia del servicio debido al conocimiento científico que se tiene.
- Seguridad, referente a que la entidad médica presta su servicio con estructuras adecuadas y con la empleabilidad de su tecnología, lo que optimiza la solución, otorga beneficio y minimiza riesgo alguno en la salud de quien es atendido.
- Integralidad, respecto a la dación de una atención universal hacia su salud, mostrando consideración e interés sobre su condición médica, sobre las mejoras que se debe lograr acorde a la ciencia.

B. Enfoque Humano

Las particularidades que posee este enfoque como parte de la calidad están basadas en cada momento de interacción entre personal y usuario, producto de las atenciones que se dan. Estos son:

- Los derechos son respetados, acorde a la generalidad y a la particularidad del paciente, es decir, según sus condiciones, llámese cultural, religioso, sexual, etc.

- Proporción de informaciones completas bajo una comunicación simple, real y oportuna para el paciente.

- Entendimiento a los intereses de la persona, conforme a su percepción, principalmente de su demanda y necesidad, concordante con la atención válida.

- La presencia de cordialidad, calidez y amabilidad, la empatía está presente en las relacionales continúas de médico/enfermero y paciente.

- Los principios éticos se demuestran en las interacciones, según área de atención, la base deontológica está presente en cada comportamiento del profesional a cargo de las atenciones hacia la persona atendida.

C. Enfoque Entorno

Las atenciones que son brindadas en una entidad médica, deben cumplir con este enfoque, en tanto se busca ofrecer facilidades en las prestaciones que se ofrece, que se da, que se sirve, dándole aquel valor agregado hacia el paciente, implicando un costo razonable y sostenible. Posee particularidades como:

- Ambiente elemental, cómodo, básico a las exigencias de las atenciones requeridas.

- Presencia de limpieza y orden, en los ambientes, así como en los materiales

- Confiabilidad de acuerdo a la privacidad del entorno en el que es atendida la persona, donde se emplea el servicio.

3.2.1.2. Dimensiones de la calidad

A. Dimensión fiabilidad

Para Carrera-Torres et al (2021) la fiabilidad representa el reflejo de lo probable y favorable de que un determinado servicio o producto, en un tiempo especificado, no falle.

Toda organización que ofrezca diversidad de servicios a una población, debe demostrar que su desempeño y capacidad de todas sus acciones y atenciones cumplan su fin, las mismas que deben ir acorde a las formalidades establecidas, así como de los ofrecimientos de servicio, como es la calidad[25].

En primer momento, lo fiable parte de aquello que se ha prometido y cumplido a cabalidad, entendiendo de que el usuario tiene un mensaje prometedor de la entidad u organización antes de, y que resulta verdad en cuanto éste sea atendido acorde a las promesas, que el servicio prestado sea óptimo, fiable en cuanto a que sí resolverán el problema del paciente, lo que guarda concordancia con los costos que se imponen[25].

B. Dimensión capacidad de respuesta

El teórico Polo (2023) explica que esta figura es una dimensión que se encuentra profundamente relacionada al factor temporal, conjuntamente con el factor resolutivo, la que debe entenderse desde la calificación efectiva; en términos más sencillos, el teórico en mención explica que la resolución a un evento o problema debe ser dado oportunamente, en un tiempo razonable, y con un resultado óptimo. La organización, entidad o establecimiento, conforme a sus capacidades del personal presente, brinda al paciente una respuesta inmediata y efectiva (25)

Resulta entendible desde el estado de necesidad, urgencia o inquietud que una persona tiene, resaltando esta dimensión en cuanto la atención que pueda brindar la organización o entidad al tal persona sea bajo el principio de inmediatez y de la razonabilidad de darle atenciones según el tiempo raudo o promedio. En ese sentido, la respuesta asistida del personal del establecimiento bajo esta dimensión permitirá calificarla desde los criterios de calidad y efectividad (25)

C. Dimensión seguridad

Según Matsumoto (2014)[26] representa, tanto el conocimiento, la atención y las diversas habilidades que posee el empleado para inspirar confianza y credibilidad, entendiéndose la manera de que la seguridad sea transmitida.

Seguridad para una persona, en su condición de usuario que espera un servicio, representa la confianza que deposita ésta ante la entidad, dejando que su problema sea atendido de lo mejor posible, esperando y experimentando efectividad en la solución brindada. En ese entender, las cualidades de seguridad es lo objetivo, lo honesto, lo íntegro, que implique credibilidad[26].

Esta dimensión resulta siendo trascendental en cuanto la sensación y garantía de que no existan riesgos o consecuencias negativas para quien acude a la entidad a ser atendido, existiendo confianza en las capacidades de los personales, además de los mejores elementos tangibles con las que éstas cuentan para brindar un óptimo servicio[27]

Toda organización, conforme a sus funciones y actividades, requiere generar confianza y lealtad ante la población usuaria, de modo que pueda lograrse que toda persona quien recurra a la organización se sienta segura, desde el primer momento de

contacto hasta la atención final. De modo que esta construcción de relaciones interpersonales trascienda y optimicen cada servicio ofrecido y prestado[27].

D. Dimensión empatía

Para Zeithaml et al. (2009) la empatía está configurada principalmente por el trato que expresa un humano hacia otro por su condición tal, corresponderle atenciones cuidadosas, por ejemplo, empatizar con el paciente, quien recurre a un establecimiento médico para entender y atender sus padecimientos, por lo que debe entendérsele de manera particular e individualizada. La naturaleza empática se basa en trasmitir a cada cliente, a través de atenciones y servicios adecuados, la idea de que ellos son entendidos y comprendidos, demostrándole que son importantes para la empresa que presta cada uno de sus servicios en las distintas áreas.

Entonces, esta dimensión está orientada en las capacidades demostradas por el conjunto de áreas de un establecimiento médico, entendiendo y comprendiendo el problema del usuario, y tratándolo a partir de cómo éste se siente. Pero, para poder lograr la empatía, el centro médico debe desarrollar sensibilizaciones y compromisos con la globalidad de clientes, y conocer los detalles y particularidades de la persona según las condiciones y requerimiento[28].

En las prestaciones de servicios, la atención será conforme a la empatía cuando se facilite la comunicación, el contacto, el respeto y cualidades entre la entidad y paciente; visualizando el trato individualizado bajo un lenguaje adecuado de fácil entendimiento, de modo que la información y trato del servicio suministrado correctamente; también se logra concretar la

dimensión empatía cuando los problemas que se presentan son resueltos oportunamente[28].

Así, la voluntad, el interés, la consideración, la amabilidad, cortesía, iniciación del personal para resolver cualquier inconveniente que pueda tenerse entre paciente y entidad, gestionando cada reclamo, escuchando cada sugerencia, atendiendo bajo un horario flexible y adecuado, son parte de los indicadores de la empatía[27].

E. Elementos tangibles

Se encuentra referido a lo físico o material de todo aquello que conforma la instalación, siendo el caso de los equipos, a ello también incluyen el personal que opera en ella. Especialistas como Calixto y Hernández explican que esta dimensión representa toda delimitación física, hallándose a todos los materiales y/o recursos que son parte de la empleabilidad para las distintas acciones y actividades con respecto a la atención de clientes o usuarios.

Simplificándola, son todos aquellos materiales visuales y palpables, representados como recursos que son parte de un ambiente destinado a realizar acciones en aras de atender personas.

3.2.2. Variable 2: Satisfacción

Definición

La definición de satisfacción parte desde la relación entre lo que se aprecia en el momento y de lo que ésta pueda variar. Partiendo de ello, satisfacción es la apreciación que realiza una persona al experimentar una atención recibida, frente a un servicio u obtención, manipulación o empleabilidad de un producto. De modo que esto representa definir si se cumplieron o no con cada expectativa que se tuvo[29].

Elementos

Ladenheim et al[30] definen tres principales elementos: percepción, expectativa y nivel.

- Percepción, elemento que establece el valor que el humano decide sobre los desempeños realizados por terceros responsables en la adquisición de un producto o en la atención experimentada. Elemento que se fija en el usuario.

  Expectativa, elemento que establece lo esperado en la dación del servicio o producto, en el ofrecimiento que se tiene según los resultados óptimos y positivos, de las promesas que se brindan o se crean. Elemento que se fija en la entidad o terceros responsables.

- Nivel, elemento que determina la relación entre los dos primeros elementos, según sus niveles (insatisfacción, satisfacción o complacencia) se puede definir la realidad de sensación del cliente, esto una vez experimentado la atención en cuanto al servicio o producto, calificándola de mala, buena o excelente, es decir, que no se cubrió la expectativa, que sí se cubrió, o que se excedieron en cumplirlas.

Criterios

Se han establecido y presentado dos principales criterios[31], respecto a la interacción humana:

- Cliente/paciente

  Criterio que parte de la valoración que realiza una persona en su condición de cliente o condición de paciente, esto en ámbito de la medicina, calificando un valor a lo esperado y experimentado.

- Personal/profesionales

Criterio que parte de la valoración realizada por quienes son parte de la entidad que ofrece un producto o brinda un servicio, conforme a ello se tienen profesionales calificados para interactuar con los demás.

Además de ello, está lo subjetivo, concerniente a cada reacción emocional que cada persona realiza para valorar un servicio, producto o evento, diferenciándola de las demás[32]

3.2.2.1. Teoría de la satisfacción

De acuerdo a la teoría que imparten Febres y Mercado (2020), la satisfacción experimentada por una persona en calidad de usuaria, representa un indicador positivo o negativo que logra hacer mediciones a las atenciones de salud recibidas, definiéndolas según el grado; asimismo, debe entenderse que el usuario expresa conformidad basado con cada expectativa logrado[16]

Satisfacción en sí permite diferenciar entre lo experimentado y lo que se esperaba, es decir, percepción y expectativa. Una vez satisfecho, una persona en su condición de usuario/paciente logra diferenciar estas dos figuras, imponiendo inmediatamente el valor, sea superior o inferior, positivo o negativo. Si el grado de percepción-expectativa negativa es a tal grado de superioridad, se presenta una insatisfacción, calificándose de que la expectativa del paciente no fue cubierta con lo percibido, con lo experimentado en el servicio médico; de modo que, para medir calidades en un sistema de salud, en cuanto a lo que es servicio, debe contemplarse y valorarse la conformidad según lo esperado y percibido del paciente[33].

Los conocimientos sobre satisfacción sugieren que toda acción y esfuerzo destinado a satisfacer y cumplir cada necesidad del usuario permite que la institución en su conjunto sea más competente y productiva, instituyéndose la objetividad de sus servicios, lo que resulta siendo la prioridad de todo un sistema[33].

3.2.2.2. Dimensiones

A. Dimensión Humanística

Según el estudio de Barrientos (2018), es innegable que dentro de las relaciones sociales donde se despliegan las atenciones hacia un usuario está presente el trato y valor humanista, constituyendo un pilar significativo de la bioética. Por su parte, la OMS sostiene que el hombre, usuario o paciente logra tener una experiencia no únicamente del ambiente físico, es decir de las comodidades, sino también del ámbito integral, en el que se valora el humanismo, acorde a su ética, valores y principios. De modo que resulta relevante la existencia de buenas comunicaciones entre trabajador y usuario, ya que abre la dimensión humanística, lo que sugiere individualizar a quien se le atiende, escuchando y respetando su posición, la cuestión de discrepancia, el cual debe ser manejado con la discreción que concierne entre estas personas[34].

B. Dimensión Tecnológica-científica

El estudio de Sánchez (2022) explica que en esta dimensión se encuentra el conocimiento profesional o técnico, además de la sapiencia pragmática con la que cuenta el personal de trabajo; es decir, lo científico y tecnológico, desde esta dimensión, permite entender lo importante del dominio del trabajador sobre las atenciones y prácticas que está realizando ante el usuario, de modo que toda actividad será manejada adecuada y positivamente, ya que existe conocimiento de capacidad científica comprobable para su práctica, además del correcto uso de la tecnología para llegar a tales fines con las que el usuario pueda estar satisfecho con la atención[35].

C. Dimensión Entorno

Entendida a lo que concierne las experiencias que tiene el usuario en el lugar que es atendido, por lo que se relaciona con el bienestar de servicio generado. Esta dimensión explica que el entorno en el que se

desarrolla la satisfacción resulta vital, puesto que se buscar garantizar que todo usuario deba sentirse tratado en un ambiente privado, con las comodidades adecuadas en la ventilación, iluminación y limpieza. Por lo que esta dimensión, para los fines de satisfacción, exige agrupar distintos componentes y propiedades en aras de cumplir el máximo bienestar entre usuario/paciente y personal de salud, presentándose en todo el proceso de interacción que pueda producirse[35].

Bajo tales fundamentos teóricos, Calvo et al (2018) expresan que resulta relevante, para los niveles primarios de atenciones de los servicios de salud, la aplicación de herramientas evaluadoras de criterios de efectividad, ya que permite dar cuenta de la empleabilidad y las capacidades de cada recurso que traen como consecuencia los niveles de satisfacción; además, debe contemplarse que toda entidad posee metas, objetivos, las que se encuentran derivadas de las funciones y acciones que despliega, por lo que el cumplimiento de dichas metas así como la satisfacción del usuario, se logra llegar bajo coordinación y ejercicio del trato humanístico, con las bases científicas y tecnológicas producidas en un apropiado entorno, las que deben darse constantemente[36].

3.3. Marco conceptual

a. Atención. Entendido como el acto de estar al tanto del bienestar de un ser humano; lo que se encuentra relacionado con las capacidades que una persona posee para atender la salud de una persona según los estímulos más relevantes. Por otro lado, la atención cumple todo un proceso cognitivo permitiendo que quien atiende a otra, se orientará de acuerdo a sus conocimientos, para lograr comprender su situación y responder conforme a las necesidades[37].

b. Calidad. Referido a las condiciones y capacidades que se tiene y ofrece, lo que permite cumplir con satisfacer la necesidad explícita o implícita según parámetros definidos por las personas, las que pueden ser denominadas como estándares de cualidades. Asimismo, la calidad es

conocida como aquel cúmulo de determinadas propiedades que pertenecen a un objeto, caracterizándola y valorándola con respecto a las demás existentes de su especie[21].

c. Continuidad. Concerniente a que las prestaciones de servicios, las atenciones son dadas sin que existan impedimentos o demoras, la constancia del servicio debido al conocimiento que se tiene[25].

d. Efectividad. En cuanto a la temática de bienestar íntegra, representa la realidad y mejora que se ocasiona en la salud, y que es concerniente a cada cambio positivo logrado[28].

e. Empatía. Bajo los términos generales, es comprendida como toda conducta afectiva que exhibe una persona frente a la realidad situacional de otra persona, guardando comprensión a los sentimientos de un tercero. Definida también como la destreza o capacidad que una persona logra desarrollar conforme el trayecto y experiencia vivencial, permitiéndole entender las situaciones y sentimientos de otra persona con quien empatiza[38].

f. Paciente. Concerniente al ser humano que, teniendo una necesidad o un problema que le aqueja, requiere de un servicio que pueda cumplir con las atenciones para resolver su problema. Asimismo, es entendida cuando alguien tiene padecimiento físico y/o psicológico y será tratada bajo atención por profesionales especializados en la medicina humana, esta situación le ubica a todo ser humano en calidad de paciente, a quien se le practicará un estudio, análisis y atenciones respectivas[5].

g. Satisfacción. La concepción clásica expresa el sentimiento favorable que experimenta una persona por haber cumplido un gusto o una necesidad, por lo que está relacionado al bienestar, placer y felicidad. En cuestiones médicas, la satisfacción deviene de la optimización retro alimentaria cerebral que produce el bienestar en la persona, ya que diferentes regiones del organismo lograr generar el potencial energético, brindando una sensación plena e integra[16].

h. Salud. Representa las condiciones del ser humano en cuanto a las funciones de su organismo, permitiéndole tener condiciones eficientes desde la escala micro celular y macro social. Asimismo, la salud comprende el estado total del bienestar de una persona, desde lo físico, lo mental y social, además de que ésta no aqueje enfermedades o afecciones[16].

i. Seguridad. Entendida a la inexistencia de cualquier riesgo o peligro que uno pueda sufrir. En ese sentido, es la completa confianza que siente una persona frente a su interacción con alguien o algo. La seguridad es valorada como la plenitud que tiene una persona al sentir que está en un entorno o ambiente que garantizará su bienestar, sin que exista riesgo o complejidades por deficiencias que podrían presentarse[35].

j. Tangible. Referido a lo físico o material de todo aquello que conforma la instalación, siendo el caso de los equipos, a ello también incluyen el personal que opera en ella[27].

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel

Conforme a la naturaleza del estudio, se tiene lo siguiente:

Enfoque.

La investigación comprende lo cuantitativo, debido a que este enfoque es el adecuado por cuanto tiene como principal característica la de medir relaciones entre cada dimensión de cada variable, entre la primera y la otra, permitiendo, a su vez, poder confirmar o no la hipótesis planteada[39].

Tipo.

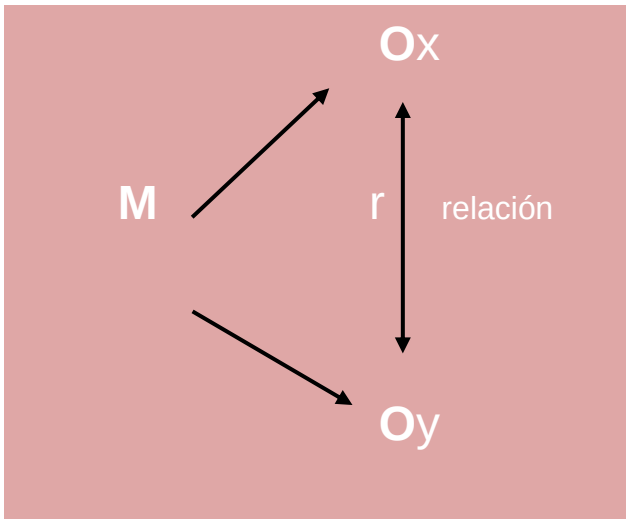
Debido al propósito investigativo, se empleó el tipo básico, en tanto se orienta a resaltar las teorías e investigaciones existentes sobre las variables, además de que se pueda generar una fuente de conocimiento al término del estudio, lo que es posible con este tipo de investigación[40]

Nivel.

El estudio correspondió al nivel correlacional, ya que este nivel investigativo logra concretar los niveles de relación que puede o no existir entre cada variable estudiado[41].

4.2. Diseño

El diseño del estudio fue no experimental, porque este diseño rechaza toda forma de intervención por parte de las tesistas, es decir, no se manipuló, o cambió la naturaleza real del cómo se comportan las variables en su entorno. No se experimentó, únicamente se realizaron observaciones correspondientes y la toma de datos más vitales para la investigación[42]. Dicho esto, se enfocó en lo descriptivo – correlacional, para lo cual se presenta la siguiente formula relacional:



M : Muestra del estudio determinada por usuarios del C.S. San Juan Bautista.

Ox : Calidad

Oy : Satisfacción

r : Relación entre las variables de estudio.

4.3. Hipótesis general y específicas

4.3.1. Hipótesis general.

Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención a usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023

4.3.2. Hipótesis específicas.

H.E.1:

La relación existente entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 es significativa.

H.E.2:

La relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 es significativa.

H.E.3:

La relación existente entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 es significativa.

H.E.4:

La relación existente entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 es significativa.

H.E.5:

Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 es significativa.

4.4. Identificación de variables

Variable 1:

Calidad de atención. La atención centrada en los individuos, las familias y las comunidades y caracterizada por niveles óptimos de seguridad, eficacia, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo es a lo que se refiere la calidad en salud, el cual está caracterizado por niveles óptimos de seguridad, eficacia, oportunidades, eficiencia y acceso equitativo es lo referente cuando se habla de calidad de la atención médica[43].

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

Variable 2:

Satisfacción de usuarios. La satisfacción es un indicador que permite valorar la calidad de atención de salud recibida por el usuario, el conocerlo permitirá establecer debilidad y sostener fortalezas con la finalidad de desarrollar acciones en salud orientado hacia la calidad de los servicios de salud[16].

Dimensiones:

- Humanística
- Tecnológica-científica
- Entorno

4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Calidad de atención	**D.1:** Fiabilidad	- Atención adecuada sin error alguno - Atención justa según las órdenes de llegada - Atención sin acto discriminatorio	N.° 1, 2, 3 y 4	1=Malo 2=Regular 3=Bueno 4 = Excelente	Malo 4 - 20 Regular 21-40 Bueno 41-60 Excelente 61-80	**Variable tipo cuantitativo**
	D.2: Capacidad de respuesta	- Atención inmediata - Solución oportuna a la dificultad o problema del paciente. - Atención constante debido al personal permanente.	N.° 5, 6, 7 y 8			
	D.3: Seguridad	- Confianza en los personales que atienden a los pacientes. - Proporción de información verídica - Confidencialidad de la atención	N.° 9, 10, 11 y 12			
	D.4: Empatía	- Atención respetuosa y amable hacia el paciente. - Capacidad del personal para escuchar las ideas de cada usuario. - Capacidad de explicar sobre la medicación establecida.	N.° 13, 14, 15 y 16			
	D.5: Tangible	- Experiencia visual del paciente sobre las instalaciones médicas - Adecuada señalización de orientación a pacientes. - Limpieza de los ambientes.	N.° 17, 18, 19 y 20			

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Satisfacción de usuario	**D.1:** Humanística	- Atención cuidadosa - Atención cordial, respetuosa - Atención privada y confidencial - Atención por personal debidamente aseado y uniformado	N.° 1, 2, 3, 4 y 5	1=No satisfecho 2=Poco satisfecho 3=Satisfecho 4=Muy satisfecho	1=No satisfecho Puntaje final 2 = Poco satisfecho 3=Satisfecho 4=Muy satisfecho	**Variable tipo cuantitativo descriptivo**
	D.2: Científica Tecnológica	- Atención eficaz - Orientación de servicio - Ofrecimiento de información educativa - Seguridad en la farmacia interna - Ofrecimiento de otras alternativas para el tratamiento	N.° 6, 7, 8 y 9			
	D.3: Entorno	- Instalaciones limpias y ordenadas - Instalaciones iluminadas - Instalaciones ventiladas - Señalizaciones - Seguridad - Abasto y disponibilidad en la farmacia	N.° 10, 11, 12, 13 y 14			

4.6. Población – Muestra

Población.

Determinado por la generalidad de usuarios que concurren al C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023; quienes tuvieron permanencia entre el mes de junio de 2023 a agosto de 2023, identificándose a una población del 1560.

Muestra

A efectos de su determinación se empleó un procedimiento estadístico basado en la aplicación de la fórmula apropiada para población finita, la misma que se detalla a continuación:

Explícito para muestras finitas:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^{2} * p * q}{e^{2} * (N - 1) + Z_{\alpha}^{2} * p * q}$$

Donde:

N	**= 1,040**	**=**	Población
Z	**= 1.960**	**=**	Nivel de confianza
e	**= 5%**	**=**	error de estimación
p	**= 50.00%**	**=**	Probabilidad a favor
q	**= 50.00%**	**=**	Probabilidad en contra

Logrando:

n	**= 280**	**=**	**T**amaño de la muestra

Al cual se hizo un ajuste muestral mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{n^{0}}{1 + \frac{n^{0}}{N}}$$

Teniendo como resultado un número de 220.

Servicios	*Población*	*Distribución poblacional estadístico*	*Reajuste Muestral* estadístico	*Muestreo oficial para encuesta*
Medicina	400	38.46153846	84.6153846	85
Enfermería	350	33.65384615	74.0384615	74
Obstetricia	150	14.42307692	31.7307692	32
Psicología	40	3.846153846	8.46153846	8
Odontología	100	9.615384615	21.1538462	21
Total	1040		220	220

Muestreo

No probabilístico por criterio, realizando y aplicando el instrumento a todos los usuarios atendidos en consulta externa en cinco áreas del C.S. San Juan Bautista, completándose con toda la muestra.

El resultado muestral fue en un número de 220.

4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de información

Técnica

Encuesta, el cual fue efectuado debido a su práctica y objetiva empleabilidad para el recojo informativo de quienes participaron en el estudio. Técnica idónea para el presente estudio, en tanto formula preguntas claras y precisas sobre cada temática investigativa.

Instrumento.

Cuestionario 1

Respecto a la calidad de atención, adaptado de la tesis de Hurtado (2022), el cual abordó de 20 ítems, la misma que fue validada por dos expertos metodológicos, determinándose su confiabilidad en su aplicabilidad; entonces, se tuvo el tiempo aproximado de aplicación de 15 minutos, los resultados permitieron categorizar la calidad en las siguientes categorías según es la Escala de Valoración:

1=Malo

2=Regular

3=Bueno

4=Excelente

Cuestionario 2

Se utilizó el cuestionario sobre Satisfacción con la atención recibida, adaptado de la tesis de Hurtado (2022), el cual constó de 14 ítems, la misma que fue validada por dos expertos metodológicos, determinándose su confiabilidad en su aplicabilidad, por lo que el tiempo aproximado de su aplicación fue de 15 minutos, los resultados permitieron categorizar la calidad en las siguientes categorías según es la Escala de Valoración:

1=No satisfecho

2=Poco satisfecho

3=Satisfecho

4=Muy satisfecho

Asimismo, los presentes instrumentos se presentaron a expertos en calidad de profesionales y metodólogos, conjuntamente con la matriz de consistencia y matriz de operacionalización para que puedan determinar si su aplicabilidad resulta trascendental y conforme a los objetivos trazados.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

Codificación.

Como primer paso las investigadoras a cargo procedieron a consignar códigos de identificación para cada instrumento metodológico, garantizando confidencialidad en cuanto a cada unidad de análisis, logrando, a su vez, su inmediata identificación.

Generación de base de datos.

Una vez encuestados los usuarios, se procedió a registrar los datos en la computadora, creándose secciones de acuerdo a la cantidad de respuestas en la pregunta 1 (ítem 1) y sucesivamente hasta la totalidad de respuestas.

Generación de tablas y gráficos

Se ingresaron los datos al sistema SPSS, obteniéndose cada resultado de manera porcentual, por lo que se realizó la presentación mediante cada gráfico y tabla, procediendo a la descripción e interpretación correspondiente.

Análisis inferencial

Obtenidos los datos procesados y resultados presentados mediante tablas y gráficos, se procedió a explicar lo hallado de manera inferencial, lo que ha permitido realizar las discusiones respectivas.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Tabla 01. Calidad de atención a los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023

	fi	*f%*
Malo	*0*	*0.0*
Regular	8	3.6
Bueno	102	46.4
Excelente	110	50.0
Total	220	100.0

Fuente: Cuestionario sobre calidad aplicado por las autoras - 2023

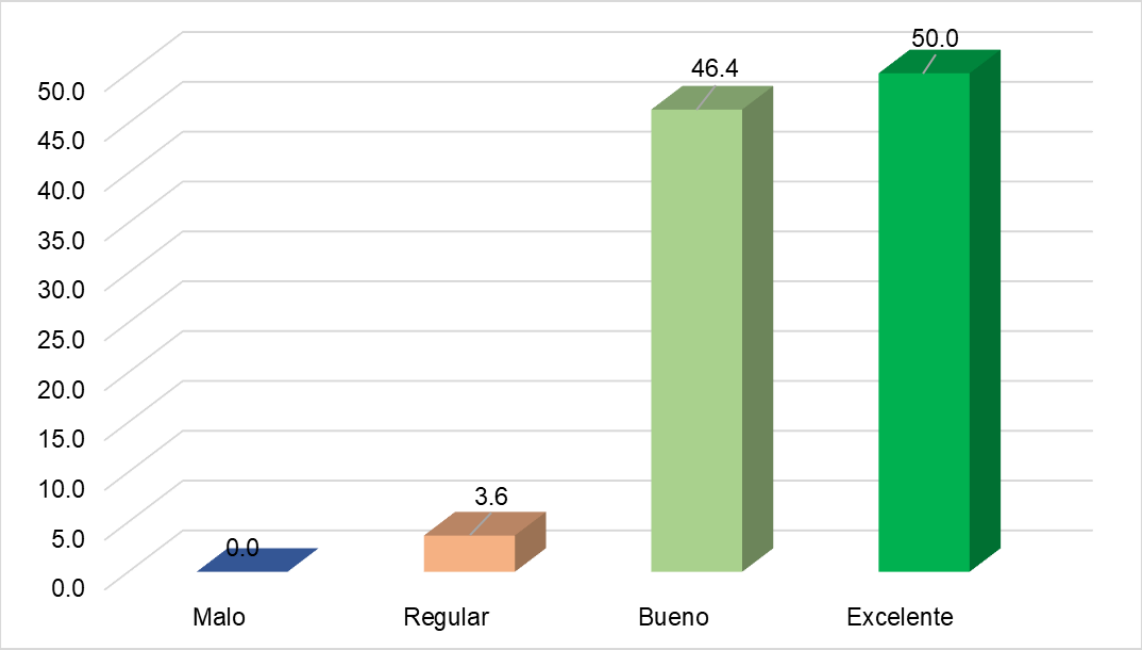


Gráfico 01. Calidad de atención a los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023

Tabla 02. Satisfacción de los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023

	fi	*f%*
No satisfecho	*0*	*0.0*
Poco satisfecho	45	20.5
Satisfecho	175	79.5
Muy satisfecho	0	0.0
Total	220	100.0

Fuente: Cuestionario sobre calidad aplicado por las autoras - 2023

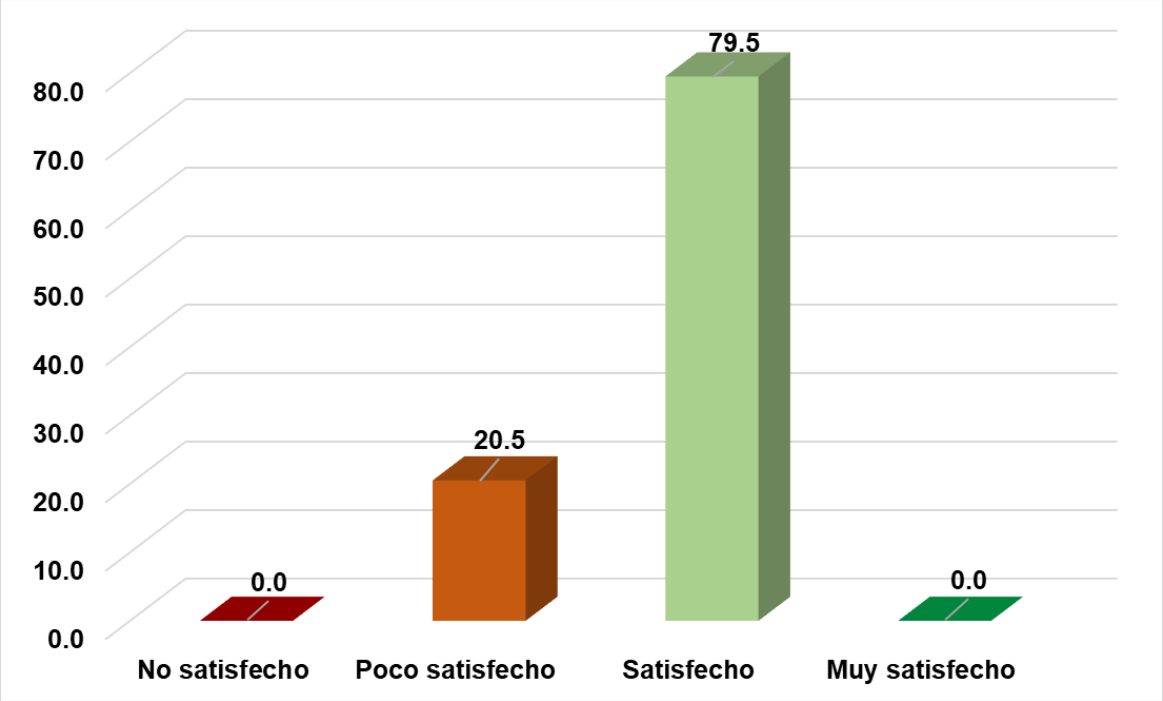


Figura 02. Satisfacción de los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023

Tabla 03. Calidad de atención percibida y nivel de satisfacción en usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

		Satisfacción del Usuario								Total	
		No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
		fi	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*
Calidad percibida	Malo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Regular	0	0.0	3	1.4	5	2.3	0	0.0	8	3.6
	Bueno	0	0.0	27	12.3	75	34.1	0	0.0	102	46.4
	Excelente	0	0.0	15	6.8	95	43.2	0	0.0	110	50.0
TOTAL		**0**	**0.0**	**45**	**20.5**	**175**	**79.5**	**0**	**0.0**	**220**	**100.0**

Fuente: Cuestionarios sobre calidad y satisfacción aplicados por las autoras - 2023

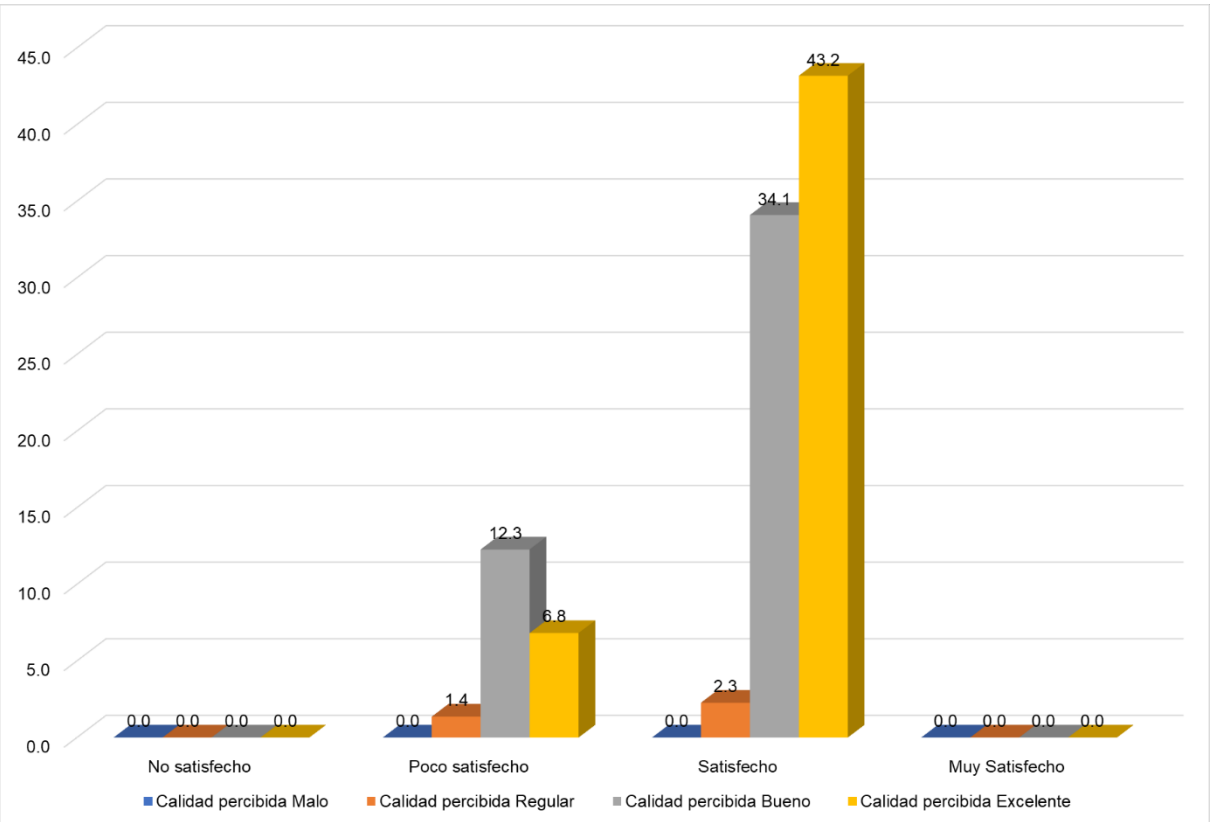


Figura 03. Nivel de satisfacción y la calidad de atención a usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

Tabla 04. Calidad en su dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

		Satisfacción del Usuario								Total	
		No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
		fi	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*
Calidad en su dimensión fiabilidad	Malo	0	0.0	5	2.3	8	3.6	0	0.0	13	5.9
	Regular	0	0.0	9	4.1	16	7.3	0	0.0	25	11.4
	Bueno	0	0.0	19	8.6	89	40.5	0	0.0	108	49.1
	Excelente	0	0.0	12	5.5	62	28.2	0	0.0	74	33.6
TOTAL		0	0.0	45	20.5	175	79.5	0	0.0	220	100.0

Fuente: Cuestionarios sobre calidad y satisfacción aplicados por las autoras - 2023

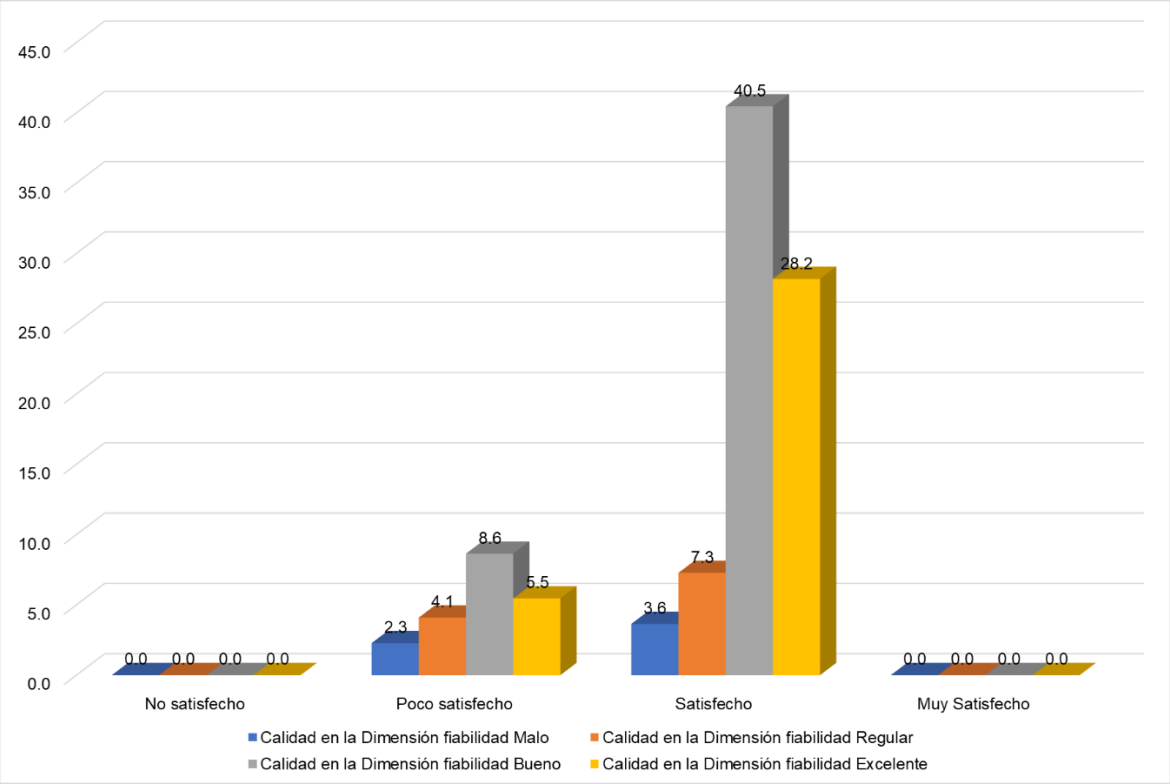


Figura 04. Calidad en su dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

Tabla 05. Calidad en su dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023

		Satisfacción del Usuario								Total	
		No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
		fi	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*
Calidad en su dimensión capacidad de respuesta	Malo	0	0.0	3	1.4	4	1.8	0	0.0	7	3.2
	Regular	0	0.0	11	5.0	24	10.9	0	0.0	35	15.9
	Bueno	0	0.0	17	7.7	85	38.6	0	0.0	102	46.4
	Excelente	0	0.0	14	6.4	62	28.2	0	0.0	76	34.5
TOTAL		**0**	**0.0**	**45**	**20.5**	**175**	**79.5**	**0**	**0.0**	**220**	**100.0**

Fuente: Cuestionarios sobre calidad y satisfacción aplicados por las autoras - 2023

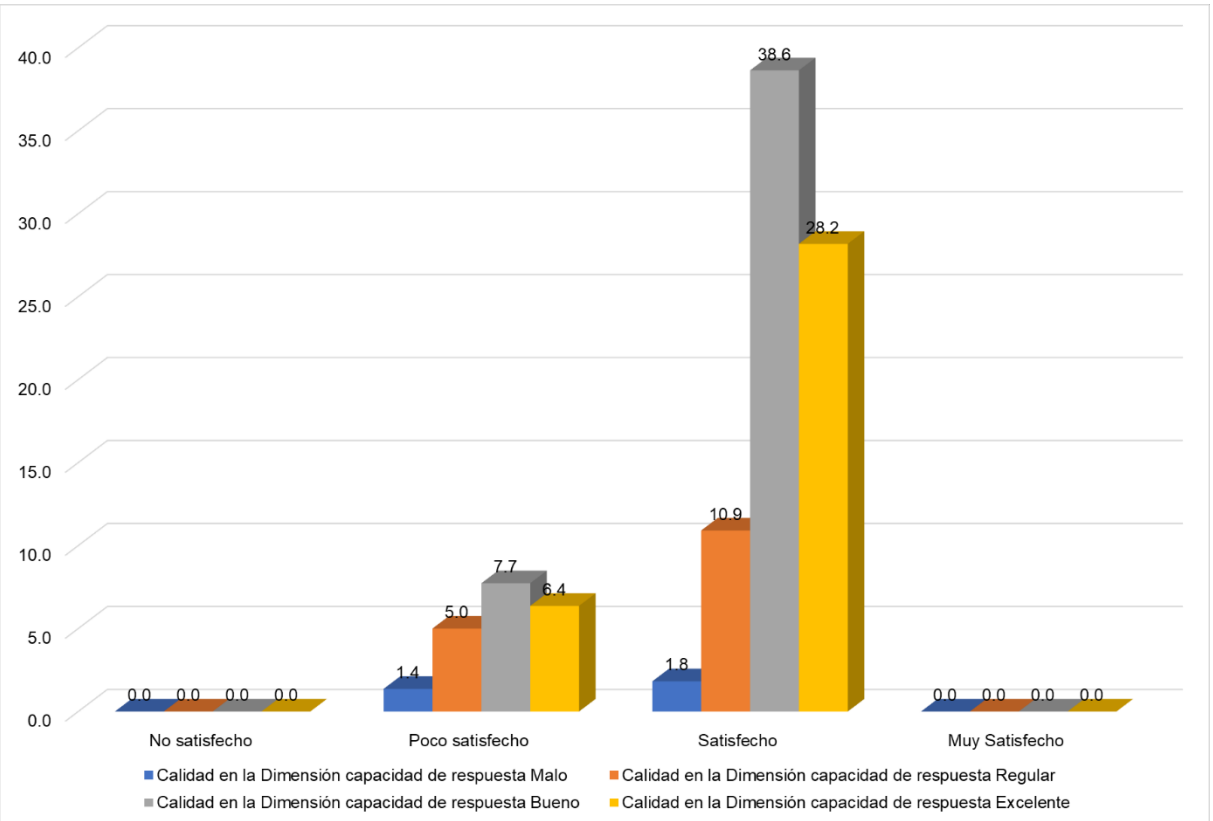


Figura 05. Calidad en su dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023

Tabla 06. Calidad en su dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023

		Satisfacción del Usuario								Total	
		No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
		fi	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*
Calidad en su dimensión seguridad	Malo	0	0.0	2	0.9	3	1.4	0	0.0	5	2.3
	Regular	0	0.0	7	3.2	14	6.4	0	0.0	21	9.5
	Bueno	0	0.0	26	11.8	75	34.1	0	0.0	101	45.9
	Excelente	0	0.0	10	4.5	83	37.7	0	0.0	93	42.3
		0	0.0	45	20.5	175	79.5	0	0.0	220	100.0

Fuente: Cuestionarios sobre calidad y satisfacción aplicados por las autoras - 2023

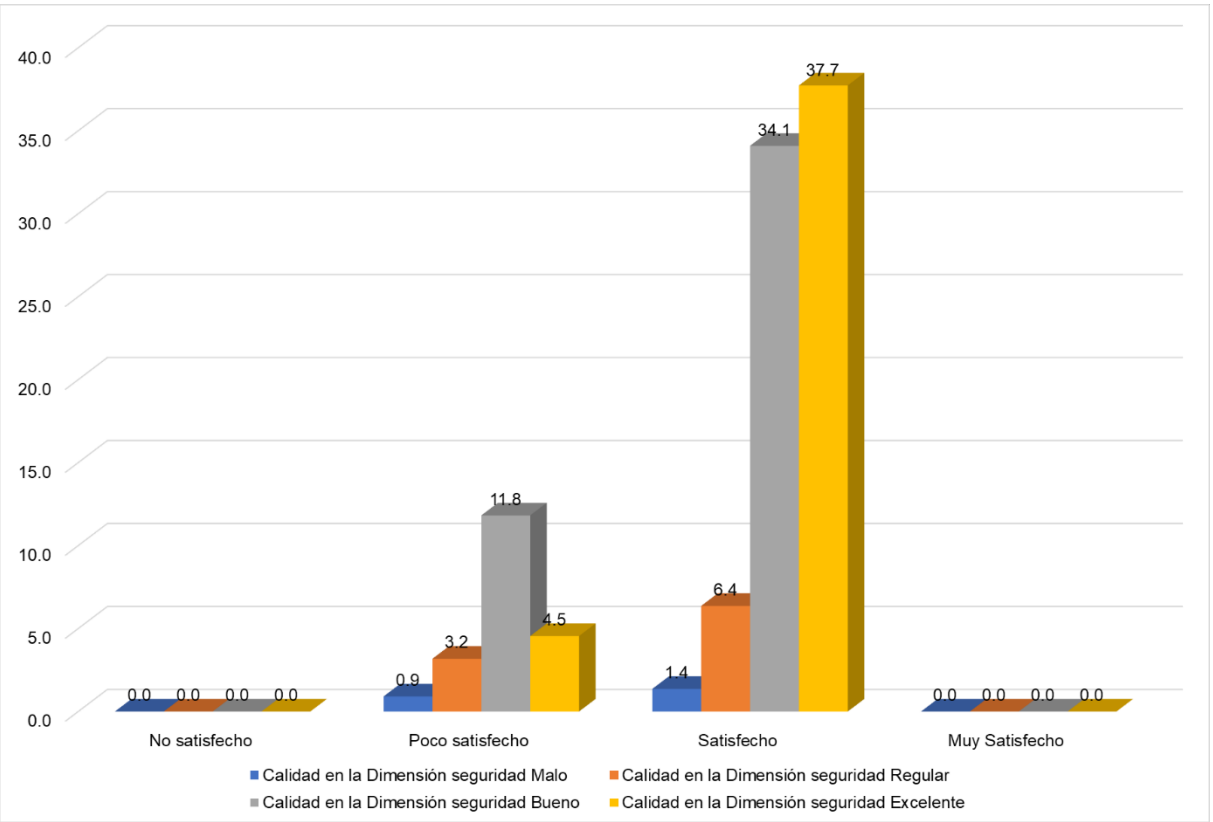


Figura 06. Calidad en su dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023

Tabla 07. Calidad en su dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023

		Satisfacción del Usuario								Total	
		No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
		fi	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*
Calidad en su dimensión empatía	Malo	0	0.0	1	0.5	2	0.9	0	0.0	3	1.4
	Regular	0	0.0	3	1.4	14	6.4	0	0.0	17	7.7
	Bueno	0	0.0	24	10.9	73	33.2	0	0.0	97	44.1
	Excelente	0	0.0	17	7.7	86	39.1	0	0.0	103	46.8
		0	0.0	45	20.5	175	79.5	0	0.0	220	100.0

Fuente: Cuestionarios sobre calidad y satisfacción aplicados por las autoras - 2023

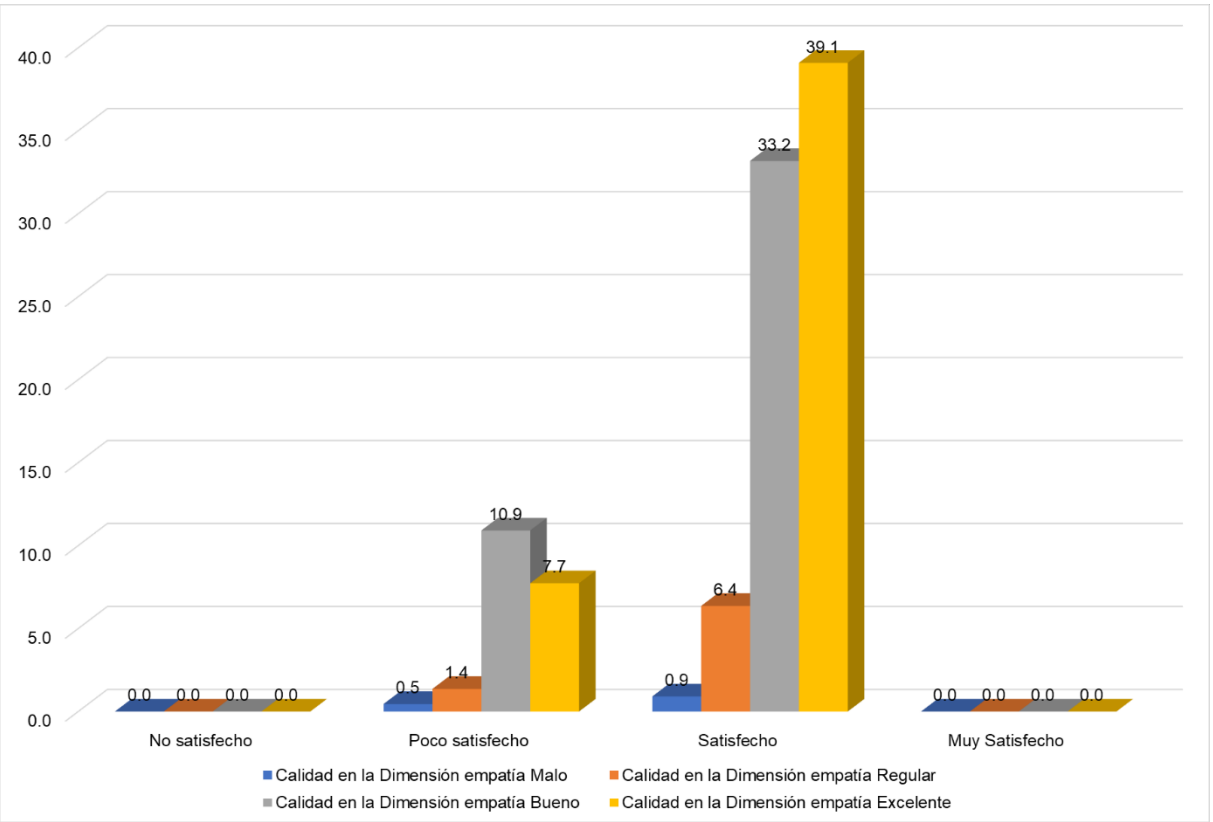


Figura 07. Calidad en su dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023

Tabla 08. Calidad en su dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023

		Satisfacción del Usuario								Total	
		No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
		fi	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*	*fi*	*f%*
Calidad en su dimensión aspectos tangibles	Malo	0	0.0	1	0.5	0	0.0	0	0.0	1	0.5
	Regular	0	0.0	4	1.8	13	5.9	0	0.0	17	7.7
	Bueno	0	0.0	21	9.5	68	30.9	0	0.0	89	40.5
	Excelente	0	0.0	19	8.6	94	42.7	0	0.0	113	51.4
		0	0.0	45	20.5	175	79.5	0	0.0	220	100.0

Fuente: Cuestionarios sobre calidad y satisfacción aplicados por las autoras - 2023

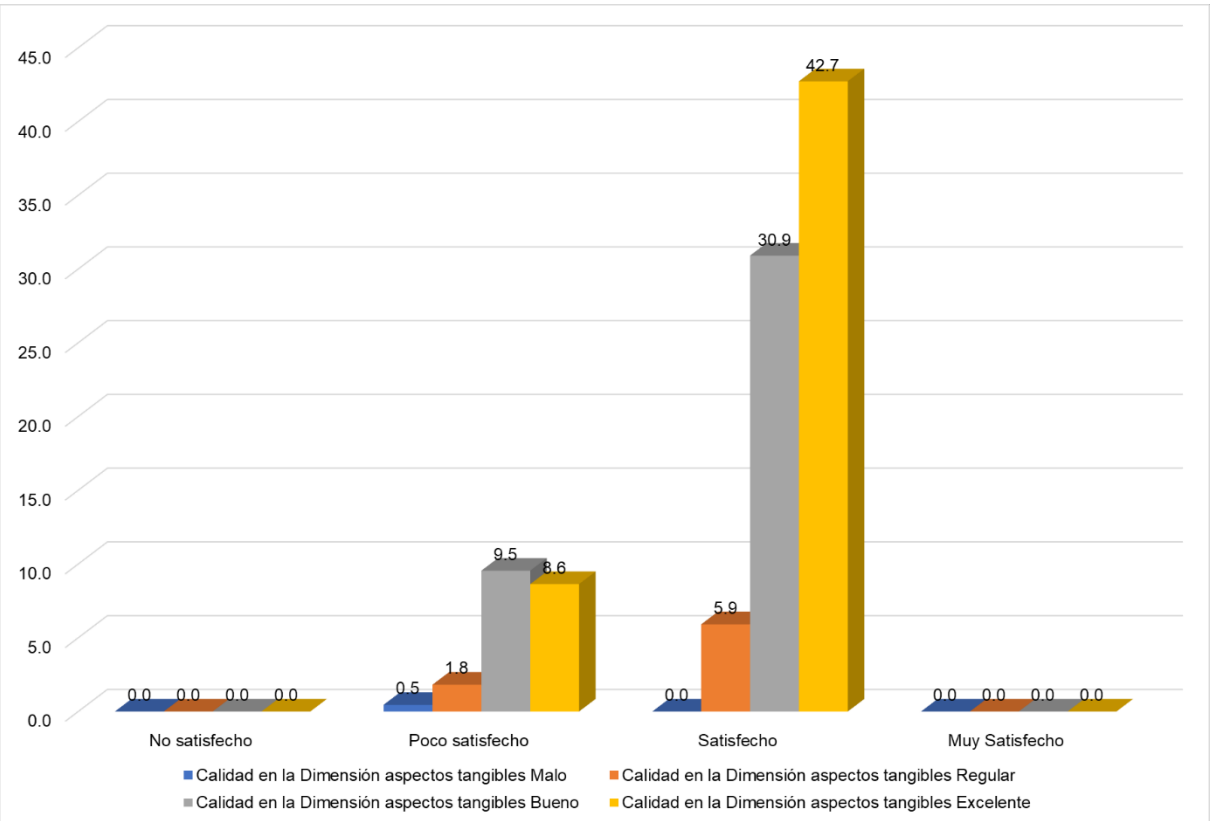


Figura 08. Calidad en su dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023

5.2. Interpretación de Resultados

- En la tabla y figura 01, se observa la percepción de la calidad de atención recibida por parte de los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023, en el cual el 50.0% representados por 110 usuarios encuestados; asimismo refieren sobre una calidad de excelente; un 46.4% representados por 102 encuestados, consideran la calidad de bueno y por último el 3.6% representados por 8 encuestados, manifiestan que la calidad es regular.
- En la tabla y figura 02, se observa la satisfacción de los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023, donde el 79.5%, representados por 175 encuestados se encuentran satisfechos y el 20.5%, representados por 45 de encuestados, mencionan que están poco satisfechos con la atención recibida.
- En la tabla y figura 04, se observa la relación entra la calidad de atención percibida con la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción en usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023. Donde el 49.1%, representados por 108 encuestados, perciben la calidad de atención en la dimensión fiabilidad como bueno, de los cuales el 40.5%, representados por 89 encuestados se encuentran satisfechos y el 8.6%, representados por 19 encuestados están poco satisfechos. Por otro lado, el 33.6%, siendo representados por 74entrevistados, perciben la calidad en la dimensión fiabilidad como excelente, de los cuales el 28.2%, representados por 62 encuestados se encuentran satisfechos y el 5.5%, representados por 12 encuestados, se encuentran poco satisfechos. Asimismo, el 5.9%, representados por 13 encuestados, encuentran la calidad de atención en la dimensión fiabilidad mala, de los cuales el 3.6% representados por 8 encuestados están satisfechos y el 2.3% representados por 5 encuestados se encuentran poco satisfechos con la calidad de atención.
- En la tabla y figura 05, se observa la relación entra la calidad de atención percibida en la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de

satisfacción en usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023. Donde el 46.4%, representados por 102 encuestados perciben la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta como bueno, de los cuales el 38.6%, representados por 85 encuestados se encuentran satisfechos y el 7.7%, representados por 17 encuestados están poco satisfechos. Por otro lado, el 34.5%, representados por 76 encuestados perciben la calidad en la dimensión capacidad de respuesta como excelente, de los cuales el 28.2%, se encuentran representados por 62 entrevistados se encuentran satisfechos y el 6.4%, siendo representados por 14 encuestados, se encuentran poco satisfechos. Asimismo, el 3.2%, representados por 7 encuestados, encuentran la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta como mala, de los cuales el 1.8%, representados por 4 encuestados están satisfechos y el 1.4% representados por 3 encuestados, se encuentran poco satisfechos con la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta.

- En la tabla y figura 06, se observa la relación entra la calidad de atención percibida en su dimensión seguridad y el nivel de satisfacción en usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023. Donde el 45.9%, representados por 101 encuestados, perciben la calidad de atención en la dimensión seguridad como bueno, de los cuales el 34.1% representados por 85 encuestados, se encuentran satisfechos y el 11.8% representados por 26 encuestados, están poco satisfechos. Por otro lado, el 42.3%, representados por 93 encuestados perciben la calidad en la dimensión seguridad como excelente, de los cuales el 37.7%, representados por el 83 encuestados, se encuentran satisfechos y el 4.5% representados por 10 encuestados, se encuentran poco satisfechos. Asimismo, el 2.3% representados por 5 usuarios, se encuentran que la calidad de atención en la dimensión seguridad como mala, de los cuales el 1.4%, representados por 3 encuestados, están satisfechos y el 0.9%, representados por 2 encuestados, se encuentran poco satisfechos con la calidad de atención en su dimensión seguridad.

- En la tabla y figura 07, se observa la relación entra la calidad de atención percibida en su dimensión empatía y el nivel de satisfacción en usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023. Donde el 46.8% siendo representados por 103 encuestados, perciben la calidad de atención en la dimensión empatía como excelente, de los cuales el 39.1% representados por 86 encuestados se encuentran satisfechos y el 7.7% siendo representados por 17 encuestados, están poco satisfechos. Por otro lado, el 44.1%, representados por 97 encuestados, perciben la calidad en la dimensión empatía como excelente, de los cuales el 33.2% representados por 73 encuestados, se encuentran satisfechos y el 10.9% siendo representados por 24 encuestados se encuentran poco satisfechos. Asimismo, el 1.4%, siendo representado por 3 encuestados, se encuentran que la calidad de atención en la dimensión empatía como mala, de los cuales el 0.9% siendo representada por 2 encuestados están satisfechos y el 0.5%, siendo representados por 1 encuestados, se encuentran poco satisfechos con la calidad de atención en su dimensión empatía.
- En la tabla y figura 08, se observa la relación entra la calidad de atención percibida en su dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción en usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023. Donde el 51.4%, siendo representados por 113 encuestados, perciben que la calidad de atención en la dimensión aspectos tangibles como excelente, de los cuales el 42.7%, siendo representado por 94 encuestados se encuentran satisfechos y el 8.6% representados por 19 encuestados, precisan que están poco satisfechos. Por otro lado, el 40.5%, siendo representado por 69 usuarios, perciben que la calidad en la dimensión aspectos tangibles como bueno, de los cuales el 30.9% (68) se encuentran satisfechos y el 9.5%, siendo representado por 21 encuestados, se encuentran poco satisfechos. Asimismo, el 0.5% representado por 1 encuestado, encuentran la calidad de atención en la dimensión aspectos tangibles como mala en cual se encuentra poco satisfechos con la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

a. Prueba de normalidad

Para la selección de la prueba estadística a utilizar, para contrastar la hipótesis se debe hallar la distribución normal de datos, por lo tanto, se ha planteado la siguiente hipótesis:

Ho: Los datos de las variables calidad percibida y satisfacción en usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023 **tienen** una distribución normal

Hi: Los datos de las variables calidad percibida y satisfacción en usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023 **no tienen** una distribución normal

Tabla 09. Prueba de normalidad de los datos de las variables calidad percibida y satisfacción de usuarios.

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,327	220	,000
Dimensión fiabilidad	,277	220	,000
Dimensión Capacidad de respuesta	,247	220	,000
Dimensión Seguridad	,260	220	,000
Dimensión empatía	,292	220	,000
Dimensión aspectos tangibles	,323	220	,000
Satisfacción de usuario	,489	220	,000

Para el presente estudio, se utiliza la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, donde el nivel de significancia para cada variable y sus dimensiones tienen un valor menor a 0.05 para cada uno, por lo tanto, al tener este indicador, se logra precisar el rechazo de la hipótesis nula; y se acepta la hipótesis alterna. Conclusión: Los datos de las variables calidad percibida y satisfacción en usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023 **no tienen** una distribución normal.

Teniendo en consideración la distribución de datos, se procede a utilizar la prueba no paramétrica Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, por ser variables ordinales.

b. Prueba de hipótesis

- Hipótesis Estadística:

  Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención a usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023

  H_0: $rxy = 0 \Rightarrow (\rho = 0)$.

  Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención a usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023

  H_1: $rxy = 0 \Rightarrow (\rho \neq 0)$.

- Nivel de significancia (α) y nivel de confianza (Y):

  (α) = 0,05 (5%); (Y) = 0,95 (95%)

- Función o Estadística de Prueba

  Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

- Región crítica o de rechazo de la hipótesis nula:

  Para la interpretación se tiene en consideración el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman, según la siguiente tabla:

Tabla 10. Parámetro del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

- Valor Calculado

  El valor calculado (VC) de la función rho de Spearman se obtiene de la Tabla N° 03

Tabla N° 11. Obtención del valor calculado de Rho de Spearman

Correlaciones

			Calidad de atención	Satisfacción de usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,175**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	220	220
	Satisfacción de usuario	Coeficiente de correlación	,175**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	220	220

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

- Decisión Estadística:

  Teniendo en consideración el nivel significancia es 0.009, el cual es menor a 0.05, se afirma que existe correlación entre la Calidad percibida y la satisfacción en usuarios. Asimismo, el valor del coeficiente de correlación de es 0.175, y de acuerdo a la tabla de valoración de Rho de Spearman se encuentra en **una positiva muy baja**.

Prueba de hipótesis especifica 1:

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

Ha: La relación existente entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 es significativa.

Estadígrafo de Prueba:

Tabla 12. Correlación entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 es significativa.

Correlaciones

			Satisfacción de usuario	Dimensión fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción de usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,144*
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	220	220
	Dimensión fiabilidad	Coeficiente de correlación	,144*	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	220	220

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Data de resultados.

El resultado del p valor (Sig = 0.033) es menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva muy baja con un valor de 0.144.

Prueba de hipótesis especifica 2:

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

Ha: La relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 es significativa.

Estadígrafo de Prueba:

Tabla 13. Correlación entre dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista

Correlaciones

			Satisfacción de usuario	Dimensión Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción de usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,104
		Sig. (bilateral)	.	,125
		N	220	220
	Dimensión Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,104	1,000
		Sig. (bilateral)	,125	.
		N	220	220

Fuente: Data de resultados.

El resultado del p valor (Sig = 0.125) es mayor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, No existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta, y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

Prueba de hipótesis especifica 3:

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

Ha: La relación existente entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 es significativa.

Estadígrafo de Prueba:

Tabla 14. Correlación entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista

Correlaciones

			Satisfacción de usuario	Dimensión Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción de usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,217**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	220	220
	Dimensión Seguridad	Coeficiente de correlación	,217**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	220	220

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

Fuente: Data de resultados.

El resultado del p valor (Sig = 0.001) es menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva baja con un valor de 0.217.

Prueba de hipótesis especifica 4:

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

Ha: La relación existente entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 es significativa.

Estadígrafo de Prueba:

Tabla 15. Correlación entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista

Correlaciones

			Satisfacción de usuario	Dimensión empatía
Rho de Spearman	Satisfacción de usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,080
		Sig. (bilateral)	.	,238
		N	220	220
	Dimensión empatía	Coeficiente de correlación	,080	1,000
		Sig. (bilateral)	,238	.
		N	220	220

Fuente: Data de resultados.

El resultado del p valor (Sig = 0.238) es mayor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, No existe relación significativa entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

Prueba de hipótesis especifica 5:

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

He2: Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023 es significativa

Estadígrafo de Prueba:

Tabla 16. Correlación entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción los usuarios del C.S. San Juan Bautista

Correlaciones

			Satisfacción de usuario	Dimensión aspectos tangibles
Rho de Spearman	Satisfacción de usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,098
		Sig. (bilateral)	.	,148
		N	220	220
	Dimensión aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	,098	1,000
		Sig. (bilateral)	,148	.
		N	220	220

Fuente: Data de resultados.

El resultado del p valor (Sig = 0.148) es mayor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, No existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente estudio se evidencia que la mitad de usuarios encuestados perciben la calidad de atención como excelente y otro porcentaje considerable lo consideran como bueno (tabla 01), asimismo, se evidencia relación entre la Calidad percibida y la satisfacción en usuarios (tabla 09). La calidad percibida se refiere a la evaluación subjetiva que los usuarios hacen de los servicios de salud. Esta evaluación se compone de varios elementos, incluyendo la accesibilidad, la efectividad, la seguridad, la eficiencia y la empatía. La calidad percibida es importante porque influye en la satisfacción del usuario y en su percepción general de la atención sanitaria, en el estudio se evidencia que los usuarios perciben que la calidad de los servicios de atención en salud es alta se refieren estar satisfechos con la atención y tienen una opinión positiva de la institución que les brinda los servicios. Estos resultados son similares a los reportado por estudios internacionales como Pérez Milian et al[11], Mejía M.[12] y Farias et al[13] cuyos resultados arrojan que los usuarios participantes, expresaron estar satisfechos con las atenciones recibidas, independientemente con el aspecto sociodemográfico que tenían, hallándose que la calidad de las atenciones se relaciona con los tipos de atención privada y pública. Concluyendo que la satisfacción del global de usuarios es de nivel alto, además de la percepción de nivel bueno en cuanto a la calidad, lo que indica que los profesionales médicos brindan adecuadas atenciones.

La satisfacción del usuario es un indicador clave de la calidad sanitaria. La relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario es estrecha, ya que los usuarios que perciben una alta calidad en la atención sanitaria suelen estar más satisfechos con su atención. Por ejemplo, un estudio realizado por Huaman-Carhuas et al.[44] en 2023 encontró que los usuarios participantes, percibieron una mayor calidad en la atención sanitaria durante el tratamiento de hemodiálisis también información niveles más altos de satisfacción. Además, los usuarios que están satisfechos con su atención son más propensos a seguir utilizando los servicios de atención sanitaria y a recomendarlos a otros.

La relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario es compleja y multifacética. El presente estudio demuestra la relación estrecha de las

dimensiones de la calidad como la fiabilidad y seguridad (tabla 12 y tabla 14), el usuario considera lo que se ha prometido y cumplido a cabalidad, entendiendo de que el usuario tiene un mensaje prometedor de la entidad u organización antes de, y que resulta verdad en cuanto éste sea atendido acorde a las promesas, que el servicio prestado sea óptimo, fiable en cuanto a que sí resolverán el problema del paciente, lo que guarda concordancia con los costos que se imponen[25] y la Seguridad que representa la confianza para con la entidad, dejando que su problema sea atendido de lo mejor posible, esperando y experimentando efectividad en la solución brindada[26].

Por otro lado, se evidencia que la mayoría de usuarios encuestados perciben la calidad de atención como bueno y excelente, resultado similar a lo reportado por Aguilar et al. (Lima, 2022)[14] encontrando fiabilidad 91,7%, capacidad de respuesta 90,1%, seguridad 91,1%, empatía 88,4% y aspectos tangibles 92,4%; siendo así, la calidad calificada en las atenciones ha sido buena al 95.4%, regular al 4.3% y mala al 0.3%. Sobre satisfacción se tiene la calificación de alta al 88,4%, media al 7,9% y baja al 3,8%. Sin embargo los resultados se contraponen a lo hallado por Becerra et al (Ica, 2020)[15] la insatisfacción según dimensión tangible al 88%, empatía al 61%, seguridad al 58%; capacidad de respuesta 77% y fiabilidad al 69%. Respecto al trato, los usuarios externos expresaron 76% de insatisfacción sobre el servicio salud.

En conclusión, la calidad percibida juega un papel crucial a la hora de determinar la satisfacción del usuario en la asistencia sanitaria. La calidad percibida se define por varios componentes, incluido el acceso a la atención, la calidad de la prestación del servicio, la comunicación y la relación entre el paciente y el proveedor. La satisfacción de los usuarios es vital en la asistencia sanitaria ya que influye en su comportamiento y adherencia al tratamiento. La relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario es significativa, los proveedores de atención médica deben esforzarse por mejorar la calidad de la atención que brindan para mejorar la satisfacción del usuario. Factores como el acceso a la atención, la comunicación y los recursos del sistema sanitario afectan la calidad percibida y la satisfacción del usuario. Por lo tanto, los proveedores de atención médica deben centrarse en mejorar estos factores para mejorar la calidad de la atención y la satisfacción del

usuario, logrando también generar una mejor percepción por parte de los propios usuarios y demás población.

VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Se logra determinar la existencia de una relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción, de los usuarios que acudieron al C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023, este nivel de significancia se denota en un valor del 0.009, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula, valorándose a esta relación como positiva muy baja.

- Se ha identificado la relación existente entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023, siendo demostrado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman con un valor de 0.144, indicando una relación positiva muy baja, además del p valor (Sig = 0.033) que es menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), lo que indica existir satisfacción por la fiabilidad de la atención.

- Se identificó la relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023, puesto que, de cada 10 usuario encuestados, 8 precisaron que se encuentran satisfechos con la atención recibida en el referido centro de salud durante el 2023 y el otro porcentaje se encuentra poco satisfecho.

- Se ha identificado la relación existente entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023, tras demostrarse el p valor (Sig = 0.001) siendo menor al valor de significancia 0.05, rechazándose la hipótesis nula (H0) y aceptándose la hipótesis alterna (H1); debido al coeficiente de correlación de Rho Spearman con un valor de 0.217, lo que es explica la relación positiva baja, es decir, que existe satisfacción por la seguridad de atención.

- Se ha identificado la no existencia de una relación entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023, demostrándose en un p valor (Sig = 0.238) el cual es mayor al valor de significancia 0.05, aceptándose la hipótesis nula (Ho) y rechazándose la hipótesis alterna (H1); es decir, que no existe satisfacción por parte de los usuarios en cuanto a la empatía en la atención recibida.

- Finalmente, se concluye que no existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción los usuarios del C.S. San Juan Bautista, Ayacucho 2023, dado que se halló un p valor = 0.148, el cual es mayor al valor de significancia 0.05, de tal forma que tampoco existe satisfacción en los usuarios en la atención recibida de acuerdo a los aspectos tangibles del referido centro de salud.

RECOMENDACIONES

- Establecer un proceso de mejora del servicio hacia el usuario dentro del contexto del C.S. San Juan Bautista; pues a través de la implementación estratégica, se brindará a los usuarios un servicio rápido y de alta calidad, enfatizando en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

- Realizar entrevistas con un carácter más profundo, orientados a identificar los factores de insatisfacción, que si bien es cierto se reporta mayor porcentaje de satisfacción se debe identificar los factores asociados de insatisfacción a través de grupos focales.

- Teniendo en cuenta los resultados favorables en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, debe tenerse claro que deben mejorarse en cuanto a las dimensiones de empatía y aspectos tangibles, ya que los usuarios han mostrado no encontrarse satisfechos, que el trato no ha sido cordial y los ambientes de espera y servicios higiénicos no tenían las mejores condiciones, lo que debe ser motivo para ir mejorando en la calidad de atención, no únicamente para la satisfacción de los usuarios, sino para el bienestar institucional, conforme a tratos profesionales propios de la carrera médica.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Salud y derechos humanos [Internet]. Salud y derechos humanos. 2022 [citado 28 de octubre de 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Cobertura sanitaria universal (CSU) [Internet]. Cobertura sanitaria universal (CSU). 2023 [citado 28 de octubre de 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc)
3. The World Bank IBRD-IDA. Delivering Quality Health Services: A Global Imperative for Universal Health Coverage [Internet]. World Bank. 2015 [citado 28 de octubre de 2023]. Disponible en: https://www.worldbank.org/en/topic/universalhealthcoverage/publication/delivering-quality-health-services-a-global-imperative-for-universal-health-coverage
4. Pérez-Cantó V, Maciá-Soler L, González-Chordá VM. User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. Rev Saúde Pública [Internet]. [citado 28 de octubre de 2023];53:87. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6763284/
5. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. junio de 2019 [citado 28 de octubre de 2023];36(2):304-11. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1726-46342019000200020&lng=es&nrm=iso&tlng=es
6. Defensoría del Pueblo. Defensoría del Pueblo advierte desabastecimiento de medicinas y deficiencias en establecimientos de salud de Fajardo, en Ayacucho [Internet]. Defensoria del Pueblo - Perú. 2022 [citado 28 de octubre de 2023]. Disponible en: https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-advierte-desabastecimiento-de-medicinas-y-deficiencias-en-establecimientos-de-salud-de-fajardo-en-ayacucho/
7. Ministerio de Salud, CARE Perú. Cruzada nacional por los derechos y responsabilidades en salud. Ayacucho : Respuesta a la Carta de la Salud

[Internet]. CARE Perú; 2009. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/33553183_Cruzada_nacional_por_los_derechos_y_responsabilidades_en_salud_Ayacucho_Respuesta_a_la_Carta_de_la_Salud

8. Mero LC, Zambrano MI, Bravo MA. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Rev Espac [Internet]. 31 de enero de 2021 [citado 28 de octubre de 2023];42(02). Disponible en: https://www.revistaespacios.com/a21v42n02/21420210.html
9. Febres-Ramos RJ, Dextre-Vilchez SA, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Dextre-Vilchez SA, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por COVID-19. Rev Científica Cienc Médica [Internet]. septiembre de 2022 [citado 28 de octubre de 2023];25(1):21-7. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1817-74332022000100021&lng=es&nrm=iso&tlng=es
10. Ministerio de Salud - Perú. Sistema Nacional de Gestión de Calidad - Documento Técnico [Internet]. Ministerio de Salud; 2008. Disponible en: https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
11. Pérez Milian JM, Berrio Aguila JE, Ojeda YP, Rodríguez Quesada NY, Fernández Pérez SE, Aranguren Torriente D, et al. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. Medicentro Electrónica [Internet]. septiembre de 2020 [citado 1 de junio de 2022];24(3):630-41. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1029-30432020000300630&lng=es&nrm=iso&tlng=en
12. Mejia Prieto MA. Calidad de atención que se brinda a los adultos mayores del Asilo de Ancianos Esposos Bishara de Esmeraldas [Internet] [Thesis]. Ecuador - PUCESE - Escuela de Enfermería; 2019 [citado 1 de noviembre de 2023]. Disponible en: http://localhost/xmlui/handle/123456789/1855
13. Farias PE, Tapia ML, Tifner S. Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. Rev Electrónica Psicol Iztacala [Internet]. 7 de noviembre de 2019 [citado 23 de mayo de 2023];22(3):2489-516. Disponible

en: https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=89676

14. Aguilar-Ramos P, Gonzales-Medina C, Gutarra-Vilchez R, Aguilar-Ramos P, Gonzales-Medina C, Gutarra-Vilchez R. Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021. Horiz Méd Lima [Internet]. julio de 2022 [citado 28 de octubre de 2023];22(3). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2022000300009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
15. Becerra-Canales B, Pecho-Chavez L, Gómez-León M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19. Rev Médica Panacea [Internet]. 30 de diciembre de 2020 [citado 30 de mayo de 2022];9(3):165-70. Disponible en: https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369
16. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana [Internet]. julio de 2020 [citado 1 de junio de 2022];20(3):397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es
17. Godoy Quispe AL. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Seguro Social de Salud EsSalud - Ayacucho 2018 [Internet] [Tesis]. [Ayacucho]: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2019 [citado 28 de octubre de 2023]. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4501
18. Organización Mundial de la Salud. Preguntas más frecuentes [Internet]. [citado 28 de octubre de 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions
19. United Nations. El derecho a la salud: aspectos fundamentales e ideas erróneas comunes [Internet]. OHCHR. [citado 28 de octubre de 2023].

Disponible en: https://www.ohchr.org/es/health/right-health-key-aspects-and-common-misconceptions

20. Cubillos Rodríguez M, Rodríguez DR. El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Rev Univ Salle [Internet]. 1 de enero de 2009;2009(48):80-99. Disponible en: https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls/vol2009/iss48/4
21. Miyahira Arakaki JM. Calidad en los servicios de salud: ¿Es posible? Rev Medica Hered [Internet]. julio de 2001 [citado 28 de octubre de 2023];12(3):75-7. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1018-130X2001000300001&lng=es&nrm=iso&tlng=es
22. March JC, Prieto MÁ. La calidad y la salud pública: un reto hacia una salud pública basada en la evidencia. Rev Calid Asist [Internet]. 1 de enero de 2001 [citado 28 de octubre de 2023];16(1):57-60. Disponible en: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X01773824
23. Padovani Cantón AM, Brito Llano L, Crespo Sellier M, Diego Deulofeu TE, Padovani Clemente S. La calidad en Salud Pública. Rev Cienc Médicas Pinar Río [Internet]. agosto de 2012 [citado 1 de noviembre de 2023];16(4):64-73. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1561-31942012000400008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
24. López Ramírez E, Sifuentes Valenzuela MC, Rodríguez RL, Aguilar SL, Perea González GP, López Ramírez E, et al. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entreciencias Diálogos En Soc Conoc [Internet]. diciembre de 2021 [citado 1 de noviembre de 2023];9(23). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-80642021000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
25. Valenzuela Pérez K, Carrera Torres M, Gómez Xul G de los Á. La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. 593 Digit Publ CEIT [Internet]. 2021 [citado 30 de octubre de 2023];6(Extra 6-1):219-32. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292899

26. Matsumoto Nishizawa R. Development of Servqual Model for the measurement ofthe service quality in thepublicity company Ayuda Experto. Rev Perspect [Internet]. octubre de 2014 [citado 1 de noviembre de 2023];(34):181-209. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es
27. Hernández C, Prieto AT, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Impacto Científico [Internet]. 2017 [citado 1 de noviembre de 2023];12(2):127-41. Disponible en: https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028
28. Clemenza C, Gotera A, Rubén R. Calidad de los servicios prestados por el servicio autónomo municipal de administración tributaria. Rev Venez Gerenc [Internet]. 7 de mayo de 2010 [citado 1 de noviembre de 2023];15(49). Disponible en: http://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/10560
29. Ruiz-Romero V, Martínez-Pillado M, Torres-Domínguez Y, Acón-Royo D, De Toro-Salas A, Cruz-Villalón F, et al. Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por COVID-19. Rev Esp Salud Pública [Internet]. 2021 [citado 1 de noviembre de 2023];95(1):e1-11. Disponible en: https://medes.com/publication/160178
30. Ladenheim R, Macchiavello D, Milberg M. [Inclusion of patient safety into the Medical degree electives: Description of the experience and student perception]. Rev Calid Asist Organo Soc Espanola Calid Asist. 2017;32(6):316-21.
31. Álvarez Baza M del C. Evaluación de los criterios satisfacción del cliente/paciente y satisfacción del personal/profesional. Rev Calid Asist [Internet]. 1 de septiembre de 2007 [citado 1 de noviembre de 2023];22(5):227-33. Disponible en: https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-evaluacion-criterios-satisfaccion-del-cliente-paciente-13110901

32. Lee S, Hitt WC. Clinical Applications of Telemedicine in Gynecology and Women's Health. Obstet Gynecol Clin North Am. junio de 2020;47(2):259-70.
33. Pino-Vera M del, Medina-Giacomozzi A. Perceptions and expectations of the user regarding the quality of service in a Hospital. Rev Médica Risaralda [Internet]. diciembre de 2018 [citado 1 de noviembre de 2023];24(2):102-7. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0122-06672018000200102&lng=es&nrm=iso&tlng=es
34. Barrientos Valdez JD. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [Internet] [Tesis]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2018 [citado 1 de noviembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30674
35. Sánchez Torres TA. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud "Aguas Verdes", Tumbes, 2021. [Internet] [Tesis]. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2022 [citado 1 de noviembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63478
36. Calvo Rojas J, Pelegrín Mesa A, Gil Basulto MS. Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. Retos Dir [Internet]. junio de 2018 [citado 1 de noviembre de 2023];12(1):96-118. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es
37. Paredes Larios C del P. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañaris, 2019 [Internet] [Tesis]. [Chiclayo]: Universidad César Vallejo; 2019 [citado 1 de noviembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72043
38. Guerra-Reyes L. Numbers that Matter: Right to Health and Peruvian Maternal Strategies. Med Anthropol [Internet]. 18 de agosto de 2019 [citado 21 de mayo de 2022];38(6):478-92. Disponible en:

https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000489092700002

39. Villalobos Zamora LR. Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos. Educ Super [Internet]. 14 de agosto de 2019 [citado 1 de noviembre de 2023];(27):78-82. Disponible en: https://revistavipi.uapa.edu.do/index.php/edusup/article/view/190
40. Ochoa J, Yunkor Y. El estudio descriptivo en la investigación científica. ACTA Juríd Peru [Internet]. 2019 [citado 1 de noviembre de 2023];2(2). Disponible en: http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224
41. Babativa Novoa CA. Investigación cuantitativa [Internet]. Primera edición. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina , 2017; 2017 [citado 1 de noviembre de 2023]. 143 p. Disponible en: https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3544
42. Costa PID, Crowther D, Maloney J. Investigating World Englishes: Research Methodology and Practical Applications. Primera Edición. Routledge; 2019. 329 p.
43. OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud - [Internet]. [citado 23 de mayo de 2023]. Disponible en: https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud
44. Huaman-Carhuas L, Melo-Flores CM, Gutiérrez-Carranza MD, Huaman-Carhuas L, Melo-Flores CM, Gutiérrez-Carranza MD. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. Enferm Nefrológica [Internet]. junio de 2023 [citado 26 de octubre de 2023];26(2):159-66. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2254-28842023000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023

Responsables: HINOSTROZA TINEO, REYNA Y RIVERA ARANGO ZULMA ALICIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general ¿Cuál es la relación existente entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención a usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023? **Preguntas de investigación específicas** P.E.1: ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023? P.E.2: ¿Cuál es relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023?	**Objetivo general** Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención a usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023 **Objetivos específicos** O.E.1: Identificar la relación existente entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023. O.E.2: Identificar la relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023. O.E.3: Identificar la relación existente entre la dimensión	**Hipótesis general** Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención a usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023 **Hipótesis específicas.** H.E.1: Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023. H.E.2: Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023	**Variable 1:** Calidad de atención **Dimensiones:** - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles **Variable 2:** Satisfacción de usuarios **<u>Dimensiones:</u>** - Humanística - Tecnológica-científica - Entorno	**Enfoque: Cuantitativo** **Tipo de investigación: Básico** **Nivel de Investigación: Correlacional** **Diseño:** No experimental **Población:** 1560 adultos **Muestra:** 220 adultos pacientes **Técnica e instrumentos:** **Técnica:** Encuesta **Instrumentos:** Cuestionario sobre calidad de atención y satisfacción de usuario **Métodos de análisis de datos** Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS Statistics para Windows Vers. 25.0, Hoja de cálculo de Microsoft Office Excel 2016, tomando en cuenta que los datos obtenidos serán variables cuantitativas.

P.E.3: ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023? P.E.4: ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023? P.E.5: ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción los usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023?	seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023. O.E.4: Identificar la relación existente entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023 O.E.5: Identificar la relación existente entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción los usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023	H.E.3: Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023 H.E.4: Existe relación significativa entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023 H.E.5: Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción los usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023		

ANEXO 02. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado participante, previo un cordial saludo, para informarle que el presente instrumento posee únicamente fines académicos de titulación, ya que se tiene como propósito de determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención a usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

La información que nos proporcione es confidencial y será procesada conjuntamente con el total de la muestra. Le agradecemos que responda con la mayor sinceridad a cada uno de los ítems que le presentamos a continuación.

Instrucción:

Lea atentamente cada una de las preguntas y marque con aspa (X) el casillero el cual considere apropiada y real de acuerdo a la siguiente escala.

Escala de valoración:

1 = Malo, **2** = Regular, **3** = Bueno **4** = Excelente

I. DATOS.

Edad: _____

Sexo: Masculino (__) Femenino (__)

Lugar de procedencia: Urbano (__) Rural (__)

Servicio al que acude: _____

Estado civil: _____

II. ITEMS.

N.°	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORES			
		1	2	3	4
DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
1	¿Tuvo una atención adecuada en el servicio al que se presentó desde el inicio hasta el fin?				
2	¿La atención que le brindaron fue conforme al orden de turno señalado?				
3	¿La atención brindada a su persona fue ordenada de acuerdo a su turno?				
4	¿La atención que tuvo se realizó sin alguna discriminación o diferencia con otras personas?				

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
5	¿Tuvo una atención rápida y eficaz?				
6	¿Al tener un inconveniente la resolvieron de manera inmediata?				
7	¿Al no tener abastecimiento de un producto le lograron ofrecer otras alternativas apropiadas de forma oportuna?				
8	¿El personal que brinda el servicio es constante y no se ausenta demasiado tiempo?				
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
9	¿Al ser atendido por el personal de farmacia, le tuvo confianza?				
10	¿Los conocimientos del personal de farmacia que le atendió son suficientes para absolver preguntas de los pacientes?				
11	¿Sus dudas o preguntas fueron atendidas oportuna y correctamente por el personal de farmacia que le brindó atención?				
12	¿La atención que recibió en la farmacia guardó el respeto de la confidencialidad?				
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
13	¿El trato que recibió por el personal de farmacia fue con respeto, afabilidad y mucha paciencia?				
14	¿La explicación brindada por el personal de farmacia fue entendible respecto al tratamiento que usted debe recibir y los cuidados para su salud?				
15	¿El personal de farmacia muestra tolerancia y respeto sobre los puntos de vista distintos del usuario?				
16	¿El personal de farmacia muestra comprensión sobre su estado de salud y enfermedad?				
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
17	¿El centro de salud muestra instalaciones que son atractivas visualmente?				
18	¿Las señalizaciones, avisos, letreros y carteles que se muestran son apropiados para orientar a los pacientes?				
19	¿Los servicios higiénicos son adecuados y limpios para los pacientes que acuden al centro de salud?				
20	¿La sala de espera del centro de salud se encuentra limpio y cuenta con sillas para la comodidad de los pacientes?				

INSTRUMENTO 2.

CUESTIONARIO
SATISFACCIÓN

Estimado participante, previo un cordial saludo, para informarle que el presente instrumento posee únicamente fines académicos de titulación, ya que se tiene como propósito de determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención a usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

La información que nos proporcione es confidencial y será procesada conjuntamente con el total de la muestra. Le agradecemos que responda con la mayor sinceridad a cada uno de los ítems que le presentamos a continuación.

Instrucción:

Lea atentamente cada una de las preguntas y marque con aspa (X) el casillero el cual considere apropiada y real de acuerdo a la siguiente escala.

Escala de valoración:

1 = No satisfecho **2** = Poco satisfecho **3** = Satisfecho **4** = Muy satisfecho

I. ITEMS.

N.°	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORES			
		1	2	3	4
DIMENSIÓN: HUMANÍSTICA					
1	¿Usted es atendido con cuidado y precaución por el personal de enfermería?				
2	¿Ha recibido un trato respetuoso y cortés por el personal de enfermería?				
3	¿El personal de enfermería actúa con discreción y respetando la confidencialidad de su caso?				
4	¿Se le ha respetado el orden de llegada para ser atendido por el personal de enfermería?				

5	¿Visualiza que el personal de enfermería que lo atendió se encontró aseado y uniformado?				
DIMENSIÓN: TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA					
6	¿La prescripción de la receta médica que le brindó el personal de enfermería fue de manera correcta?				
7	¿recibió una orientación adecuada del personal de enfermería sobre los medicamentos que debe usar?				
8	¿Recibió una charla educativa por parte del personal de enfermería mientras le atendía?				
9	¿Ha sentido seguridad y dominio en el personal de enfermería cuando le indicada la medicación recetada?				
DIMENSIÓN: ENTORNO					
10	¿El centro de salud muestra limpieza y orden?				
11	¿Existe una adecuada ventilación e iluminación en los consultorios de atención?				
12	¿Considera que los avisos y/o letreros del centro de salud son entendibles en cuanto al mensaje y ubicación?				
13	¿Considera que el centro de salud se encuentra en una zona con presencia policial o personal de serenazgo y con libre tránsito?				
14	¿La admisión del centro de salud, así como los consultorios, farmacia y las oficinas de servicios están debidamente ubicados?				

ANEXO 03. FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Ficha de validación por juicio de expertos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023"**

Nombre del Experto: Victoria Zoraida Vilca Torres

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Victoria Zoraida Vilca Torres
OBSTETRA - ECOGRAFISTA
CMP: 19829

Apellidos y Nombres del validador:
Grado académico: MAGISTER
N°. DNI: 28293187

CARTA N° 001-2023-UAI

SEÑOR: Bolania Pariona Cahuana

Presente. –

ASUNTO: SOLICITO COLABORACIÓN EN EMITIR SU JUICIO DE EXPERTO.

Mediante el presente, reciba el cordial saludo y fraternal a nombre del Programa de Estudios de Enfermería de Universidad Autónoma de Ica; a través de la presente manifestarle que estamos realizando un proyecto de tesis titulado: **"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023"**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación de los instrumentos adjuntos, con la finalidad de realizar la ejecución del presente proyecto y de esta forma obtener el título de licenciada en Enfermería.

Agradezco por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de Usted.

Atentamente,

ZULMA ALICIA RIVERA ARANGO
DNI: 73105267

REYNA HINOSTROZA TINEO
DNI: 70607683

Adjunto:

1. **Operacionalización de Variables.**
2. **Matriz de consistencia**
3. **Instrumento de investigación.**
4. **Fichas de juicio de experto**

Ficha de validación por juicio de expertos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023"**

Nombre del Experto: Bolonia Pariona Cahuana

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	cumple.	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Bolonia Pariona Cahuana
Mg. Gestión de los Servicios de la Salud

Apellidos y Nombres del validador:
Grado académico: Magíster
N.°. DNI: 28229086

Ayacucho, 01 de agosto del 2023

CARTA N° 001-2023-UAI

SEÑOR: Yuly Haydee Quispe Retamozo

Presente. –

ASUNTO: SOLICITO COLABORACIÓN EN EMITIR SU JUICIO DE EXPERTO.

Mediante el presente, reciba el cordial saludo y fraternal a nombre del Programa de Estudios de Enfermería de Universidad Autónoma de Ica; a través de la presente manifestarle que estamos realizando un proyecto de tesis titulado: **"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023"**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación de los instrumentos adjuntos, con la finalidad de realizar la ejecución del presente proyecto y de esta forma obtener el título de licenciada en Enfermería.

Agradezco por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de Usted.

Atentamente,

ZULMA ALICIA RIVERA ARANGO
DNI: 73105267

REYNA HINOSTROZA TINEO
DNI: 70607683

Adjunto:

1. **Operacionalización de Variables.**
2. **Matriz de consistencia**
3. **Instrumento de investigación.**
4. **Fichas de juicio de experto**

Ficha de validación por juicio de expertos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023"**

Nombre del Experto: ...Yuly Haydee Quispe Retamozo.....

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

LIC. ADM. YULY H. QUISPE RETAMOZO
JEFE

Apellidos y Nombres del validador:
Grado académico:
N°. DNI:

CARTA N° 001-2023-UAI

SEÑOR: David Quispe Vargas

Presente. –

ASUNTO: SOLICITO COLABORACIÓN EN EMITIR SU JUICIO DE EXPERTO.

Mediante el presente, reciba el cordial saludo y fraternal a nombre del Programa de Estudios de Enfermería de Universidad Autónoma de Ica; a través de la presente manifestarle que estamos realizando un proyecto de tesis titulado: **"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023"**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación de los instrumentos adjuntos, con la finalidad de realizar la ejecución del presente proyecto y de esta forma obtener el título de licenciada en Enfermería.

Agradezco por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de Usted.

Atentamente,

ZULMA ALICIA RIVERA ARANGO
DNI: 73105267

REYNA HINOSTROZA TINEO
DNI: 70607683

Adjunto:

1. **Operacionalización de Variables.**
2. **Matriz de consistencia**
3. **Instrumento de investigación.**
4. **Fichas de juicio de experto**

Ficha de validación por juicio de expertos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023"**

Nombre del Experto: David Quispe Vargas

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	SÍ CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	SÍ CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	SÍ CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	SÍ CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	SÍ CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	SÍ CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	SÍ CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	SÍ CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	SÍ CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	SÍ CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

NINGUNO.

David Quispe Vargas
ABOGADO
C.A.A. 1877

Apellidos y Nombres del validador:
Grado académico: MAGÍSTER EN DERECHO PENAL
N.°. DNI: 40243779

CARTA N° 001-2023-UAI

SEÑOR: ....Susy.....Pedroza.....Castillo.....

Presente. –

ASUNTO: SOLICITO COLABORACIÓN EN EMITIR SU JUICIO DE EXPERTO.

Mediante el presente, reciba el cordial saludo y fraternal a nombre del Programa de Estudios de Enfermería de Universidad Autónoma de Ica; a través de la presente manifestarle que estamos realizando un proyecto de tesis titulado: **"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023"**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación de los instrumentos adjuntos, con la finalidad de realizar la ejecución del presente proyecto y de esta forma obtener el título de licenciada en Enfermería.

Agradezco por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de Usted.

Atentamente,

ZULMA ALICIA RIVERA ARANGO
DNI: 73105267

REYNA HINOSTROZA TINEO
DNI: 70607683

Adjunto:

1. **Operacionalización de Variables.**
2. **Matriz de consistencia**
3. **Instrumento de investigación.**
4. **Fichas de juicio de experto**

Ficha de validación por juicio de expertos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023"**

Nombre del Experto: Dra. Susy Pedroza Castillo

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Sí cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Sí cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Sí cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Sí cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Sí cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Sí cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Sí cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Sí cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Sí cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Sí cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Apellidos y Nombres del validador: Pedroza Castillo Susy

Grado académico: MAGISTER

N°. DNI: 41260092

Ficha de validación por juicio de expertos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023"**

Nombre del Experto: Bolonia Pariona Cahuana

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	cumple.	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Bolonia Pariona Cahuana
Mg. Gestión de los Servicios de la Salud

Apellidos y Nombres del validador:
Grado académico: Magíster
N.°. DNI: 28229086

Ficha de validación por juicio de expertos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023"**

Nombre del Experto: David Quispe Vargas

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	SÍ CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	SÍ CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	SÍ CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	SÍ CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	SÍ CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	SÍ CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	SÍ CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	SÍ CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	SÍ CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	SÍ CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

NINGUNO.

David Quispe Vargas
ABOGADO
C.A.A. 1877

Apellidos y Nombres del validador:
Grado académico: MAGÍSTER EN DERECHO PENAL
N.°. DNI: 40243779

Ficha de validación por juicio de expertos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023"**

Nombre del Experto: Dra. Susy Pedroza Castillo

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Sí cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Sí cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Sí cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Sí cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Sí cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Sí cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Sí cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Sí cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Sí cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Sí cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Apellidos y Nombres del validador: Pedroza Castillo Susy

Grado académico: MAGISTER

N°. DNI: 41260092

Ficha de validación por juicio de expertos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023"**

Nombre del Experto: ...Yuly Haydee Quispe Retamozo.....

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

LIC. ADM. YULY H. QUISPE RETAMOZO
JEFE

Apellidos y Nombres del validador:
Grado académico:
N°. DNI:

Ficha de validación por juicio de expertos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023"**

Nombre del Experto: Victoria Zoraida Vilca Torres

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Victoria Zoraida Vilca Torres
OBSTETRA - ECOGRAFISTA
CMP: 19829

Apellidos y Nombres del validador:
Grado académico: MAGISTER
N°. DNI: 28293187

ANEXO 04. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SOBRE DE CALIDAD DE ATENCIÓN

ENCUESTADOS	ITEMS																				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**SUMA**
E1	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	**71**
E2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	**73**
E3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	1	2	**66**
E4	2	1	2	3	3	3	1	3	3	4	2	3	3	4	3	1	2	3	1	3	**50**
E5	2	3	3	1	3	1	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	**58**
E6	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	**49**
E7	3	2	2	4	2	3	3	1	2	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	**61**
E8	3	3	3	4	2	3	2	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	**65**
E9	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	**70**
E10	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	**75**
E11	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	**73**
E12	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	**74**
E13	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	**70**
E14	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	**69**
E15	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	**61**
E16	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	**66**
E17	2	3	3	3	1	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	**64**
E18	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	4	2	4	1	1	2	4	**42**
E19	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	2	1	4	4	**56**
E20	2	3	2	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	1	4	**58**
E21	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	**70**
E22	1	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	**59**
VARIANZA	**0.495**	**0.924**	**0.524**	**0.810**	**0.695**	**0.743**	**0.886**	**1.067**	**0.552**	**0.552**	**0.971**	**0.524**	**0.267**	**0.267**	**0.257**	**0.810**	**0.410**	**0.524**	**1.378**	**0.844**	

SUMATORIA DE VARIANZAS	11.276
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	69.095

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^{\,2}}{S_T^{\,2}}\right]$$

α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → **0.89**

k: Número de ítems del instrumento → 18

$\sum_{i=1}^{k} S_i^2$ Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 11.276

S_t^2: Varianza total del instrumento. → 69.095

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.89 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

ENCUESTADOS	ITEMS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	SUMA
E1	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	39
E2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	49
E3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	1	4	4	47
E4	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	2	4	1	4	40
E5	3	3	4	4	4	4	4	1	3	2	3	3	1	2	41
E6	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	1	4	4	49
E7	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	1	2	33
E8	3	3	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	1	4	45
E9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	51
E10	3	4	4	4	2	4	4	2	4	3	3	4	4	4	49
E11	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	44
E12	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	50
E13	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	52
E14	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	52
E15	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	49
E16	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	50
E17	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	51
E18	3	3	3	4	4	4	4	1	1	2	3	3	3	4	42
E19	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	32
E20	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	1	1	2	42
E21	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	2	3	4	45
E22	2	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3	3	3	1	37
VARIANZA	0.352	0.410	0.638	0.352	0.381	0.810	0.267	1.124	0.238	0.552	0.638	1.267	2.029	0.686	
SUMATORIA DE VARIANZAS	9.743														
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	31.000														

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1-\frac{\sum S_i^{\,2}}{S_T^{\,2}}\right]$$

α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → **0.73**

k: Número de ítems del instrumento → 18

$\sum_{i=1}^{k} S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 9.743

S_t^2: Varianza total del instrumento. → 31.000

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.72 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

ANEXO 05. BASE DE DATOS

*Base de datos calidad y satisfaccion Reyna y Zulma.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Edad	Numérico	8	0	Edad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Sexo	Numérico	8	0	Sexo	{1, Masculin...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	Procedencia	Numérico	8	0	Procedencia	{1, Urbano}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	Servicio	Numérico	8	0	Servicio	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	Estado_civil	Numérico	8	0	Estado civil	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	Preg1	Numérico	8	0	¿Tuvo una aten...	{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	Preg2	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	Preg3	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	Preg4	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	Preg5	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	Preg6	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	Preg7	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	Preg8	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	Preg9	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	Preg10	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	Preg11	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	Preg12	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	Preg13	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	Preg14	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	Preg15	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	Preg16	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	Preg17	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	Preg18	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	Preg19	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	Preg20	Numérico	8	0		{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	Calidad	Numérico	8	0	Calidad de aten...	{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	Fiabilidad	Numérico	8	0	Dimensión fiabil...	{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	Respuesta	Numérico	8	0	Dimensión Cap...	{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	Seguridad	Numérico	8	0	Dimensión Seg...	{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos | Vista de variables

*Base de datos calidad y satisfaccion Reyna y Zulma.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
27	Fiabilidad	Numérico	8	0	Dimensión fiabil...	{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	Respuesta	Numérico	8	0	Dimensión Cap...	{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	Seguridad	Numérico	8	0	Dimensión Seg...	{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	Empatia	Numérico	8	0	Dimensión emp...	{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
31	Tangibles	Numérico	8	0	Dimensión asp...	{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
32	Sat_Preg1	Numérico	8	0	¿Usted es aten...	{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
33	Sat_Preg2	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
34	Sat_Preg3	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
35	Sat_Preg4	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
36	Sat_Preg5	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
37	Sat_Preg6	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
38	Sat_Preg7	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
39	Sat_Preg8	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
40	Sat_Preg9	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
41	Sat_Preg10	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
42	Sat_Preg11	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
43	Sat_Preg12	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
44	Sat_Preg13	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
45	Sat_Preg14	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
46	Satisfacción	Numérico	8	0	Satisfacción de...	{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
47											

*Base de datos calidad y satisfaccion Reyna y Zulma.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
27	Fiabilidad	Numérico	8	0	Dimensión fiabil...	{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	Respuesta	Numérico	8	0	Dimensión Cap...	{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	Seguridad	Numérico	8	0	Dimensión Seg...	{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	Empatia	Numérico	8	0	Dimensión emp...	{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
31	Tangibles	Numérico	8	0	Dimensión asp...	{1, Malo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
32	Sat_Preg1	Numérico	8	0	¿Usted es aten...	{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
33	Sat_Preg2	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
34	Sat_Preg3	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
35	Sat_Preg4	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
36	Sat_Preg5	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
37	Sat_Preg6	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
38	Sat_Preg7	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
39	Sat_Preg8	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
40	Sat_Preg9	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
41	Sat_Preg10	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
42	Sat_Preg11	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
43	Sat_Preg12	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
44	Sat_Preg13	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
45	Sat_Preg14	Numérico	8	0		{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
46	Satisfacción	Numérico	8	0	Satisfacción de...	{1, No satisf...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
47											

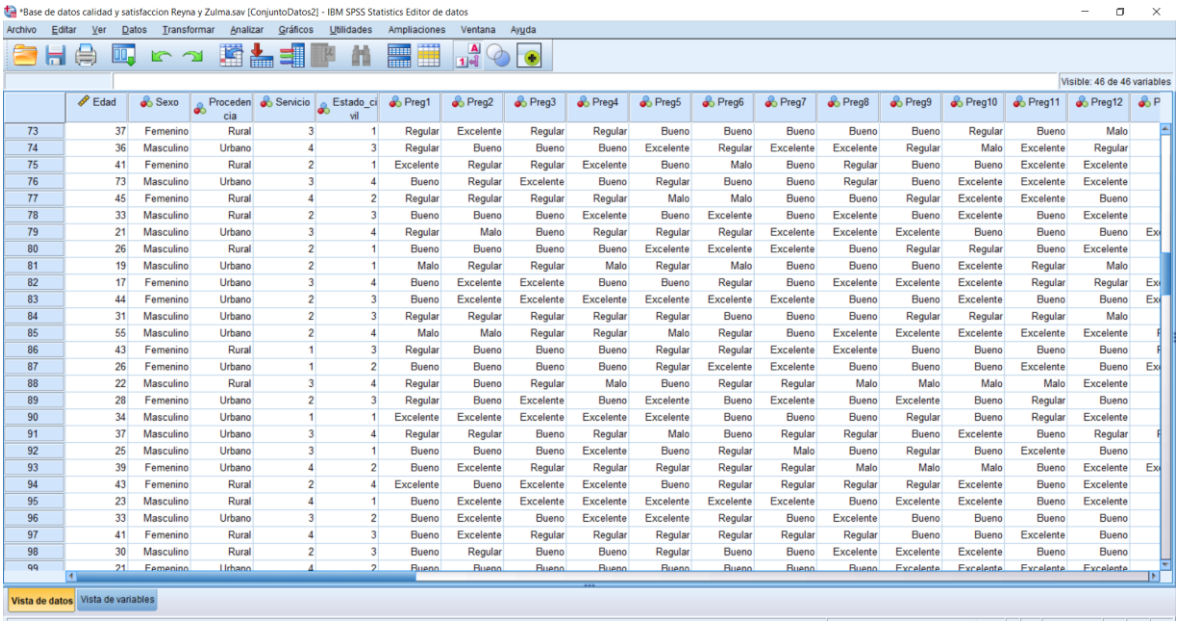
*Base de datos calidad y satisfaccion Reyna y Zulma.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46 variables

	Edad	Sexo	Procedencia	Servicio	Estado_civil	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	P
46	42	Masculino	Rural	1	2	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	F
47	46	Masculino	Rural	3	2	Bueno	Regular	Malo	Malo	Malo	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Regular	
48	23	Femenino	Urbano	4	2	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Ex
49	18	Femenino	Rural	2	2	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	
50	20	Femenino	Rural	3	2	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Ex
51	24	Masculino	Rural	4	1	Bueno	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Regular	Malo	Regular	Malo	Regular	Bueno	Regular	Ex
52	38	Femenino	Urbano	3	2	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	
53	37	Masculino	Urbano	4	3	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Ex
54	54	Masculino	Urbano	3	4	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Regular	Regular	F
55	43	Masculino	Urbano	2	1	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Regular	Regular	Regular	Malo	Malo	Bueno	Bueno	F
56	26	Masculino	Urbano	1	2	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	F
57	39	Masculino	Rural	2	2	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Regular	Regular	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	F
58	45	Femenino	Urbano	3	4	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Malo	Regular	Malo	F
59	67	Femenino	Rural	2	1	Bueno	Malo	Malo	Regular	Regular	Malo	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Regular	Regular	F
60	70	Masculino	Urbano	1	2	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	F
61	41	Masculino	Urbano	4	3	Bueno	Excelente	Excelente	Regular	Regular	Bueno	Excelente	Malo	Regular	Regular	Bueno	Excelente	Ex
62	22	Masculino	Rural	3	1	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	
63	23	Masculino	Rural	1	1	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	F
64	48	Masculino	Urbano	2	4	Malo	Regular	Malo	Malo	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Malo	Bueno	Bueno	Ex
65	72	Femenino	Urbano	3	2	Bueno	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Regular	Excelente	Excelente	
66	48	Femenino	Rural	4	2	Malo	Regular	Regular	Malo	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Ex
67	19	Masculino	Rural	3	4	Bueno	Excelente	Malo	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Ex
68	20	Masculino	Urbano	4	1	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Regular	Bueno	Bueno	Ex
69	34	Masculino	Rural	3	2	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Regular	Regular	Excelente	Ex
70	39	Femenino	Rural	1	1	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	F
71	28	Femenino	Rural	2	2	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Ex
72	33	Masculino	Urbano	4	3	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Ex

Vista de datos Vista de variables



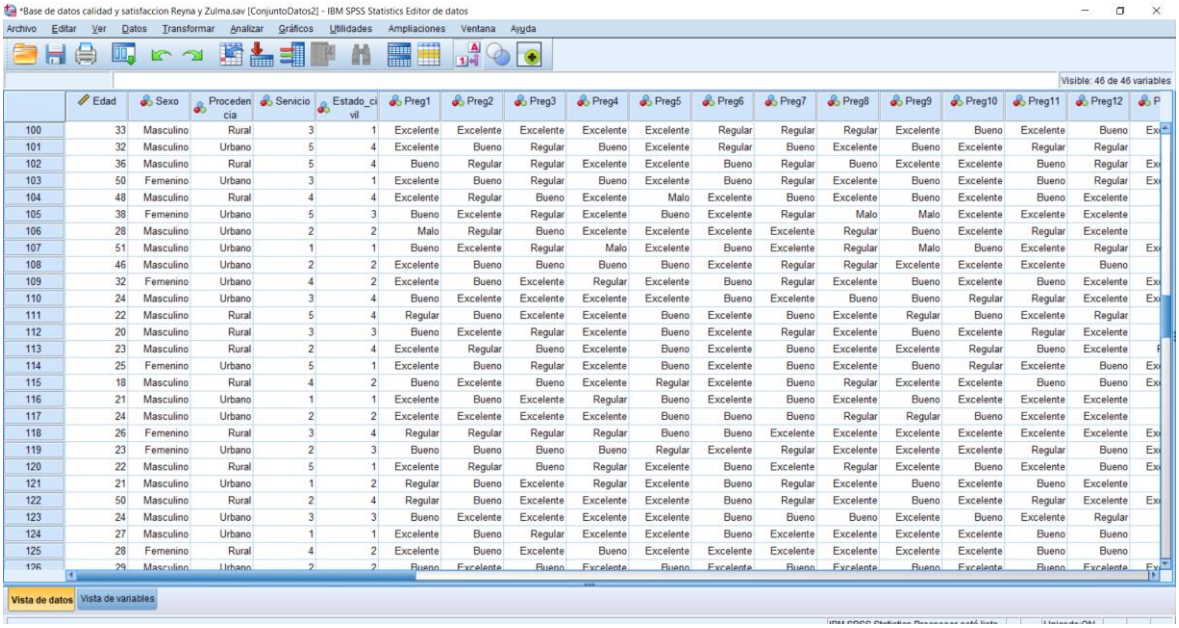
*Base de datos calidad y satisfaccion Reyna y Zulma.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46 variables

	Edad	Sexo	Procedencia	Servicio	Estado_civil	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	P
73	37	Femenino	Rural	3	1	Regular	Excelente	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Malo	
74	36	Masculino	Urbano	4	3	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Excelente	Regular	Malo	Excelente	Regular	
75	41	Femenino	Rural	2	1	Excelente	Regular	Regular	Excelente	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	
76	73	Masculino	Urbano	3	4	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	
77	45	Femenino	Rural	4	2	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo	Malo	Bueno	Bueno	Regular	Excelente	Excelente	Bueno	
78	33	Masculino	Rural	2	3	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	
79	21	Masculino	Urbano	3	4	Regular	Malo	Bueno	Regular	Regular	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Ex
80	26	Masculino	Rural	2	1	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Excelente	
81	19	Masculino	Urbano	2	1	Malo	Regular	Regular	Malo	Regular	Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Regular	Malo	
82	17	Femenino	Urbano	3	4	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Regular	Regular	Ex
83	44	Femenino	Urbano	2	3	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Ex
84	31	Masculino	Urbano	2	3	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Malo	
85	55	Masculino	Urbano	2	4	Malo	Malo	Regular	Regular	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	F
86	43	Femenino	Rural	1	3	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	F
87	26	Femenino	Urbano	1	2	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Ex
88	22	Masculino	Rural	3	4	Regular	Bueno	Regular	Malo	Bueno	Regular	Regular	Malo	Malo	Malo	Malo	Excelente	
89	28	Femenino	Urbano	2	3	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Bueno	
90	34	Masculino	Urbano	1	1	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Excelente	
91	37	Masculino	Urbano	3	4	Regular	Regular	Bueno	Regular	Malo	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	F
92	25	Masculino	Urbano	3	1	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Bueno	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	
93	39	Femenino	Urbano	4	2	Bueno	Excelente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo	Malo	Malo	Bueno	Excelente	Ex
94	43	Femenino	Rural	2	4	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	
95	23	Masculino	Rural	4	1	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	
96	33	Masculino	Urbano	3	2	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
97	41	Femenino	Rural	4	3	Bueno	Excelente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	
98	30	Masculino	Rural	2	3	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	
99	21	Femenino	Urbano	4	2	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	

Vista de datos | Vista de variables



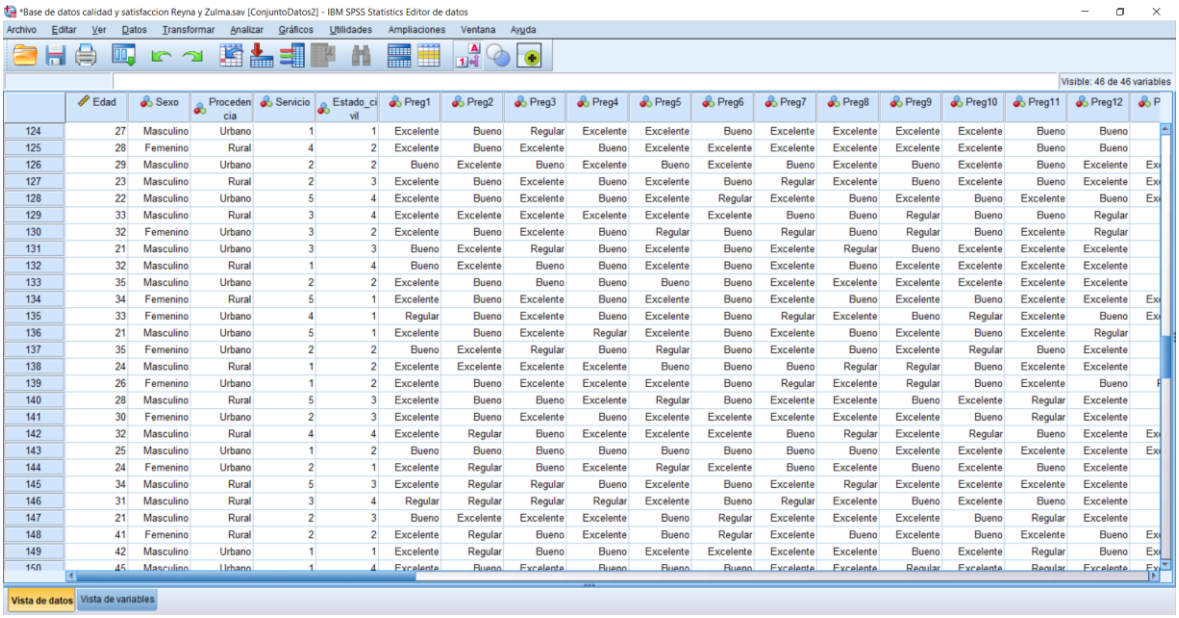
*Base de datos calidad y satisfaccion Reyna y Zulma.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46 variables

	Edad	Sexo	Procedencia	Servicio	Estado_civil	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	P
100	33	Masculino	Rural	3	1	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Regular	Regular	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Ex
101	32	Masculino	Urbano	5	4	Excelente	Bueno	Regular	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Regular	
102	36	Masculino	Rural	5	4	Bueno	Regular	Regular	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Ex
103	50	Femenino	Urbano	3	1	Excelente	Bueno	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Ex
104	48	Masculino	Rural	4	4	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Malo	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	
105	38	Femenino	Urbano	5	3	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Malo	Malo	Excelente	Excelente	Excelente	
106	28	Masculino	Urbano	2	2	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	
107	51	Masculino	Urbano	1	1	Bueno	Excelente	Regular	Malo	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Malo	Bueno	Excelente	Regular	Ex
108	46	Masculino	Urbano	2	2	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Regular	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	
109	32	Femenino	Urbano	4	2	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Ex
110	24	Masculino	Urbano	3	4	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Excelente	Ex
111	22	Masculino	Rural	5	4	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Regular	
112	20	Masculino	Rural	3	3	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	
113	23	Masculino	Rural	2	4	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	F
114	25	Femenino	Urbano	5	1	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Ex
115	18	Masculino	Rural	4	2	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Ex
116	21	Masculino	Urbano	1	1	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	
117	24	Masculino	Urbano	2	2	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	
118	26	Femenino	Rural	3	4	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Ex
119	23	Femenino	Urbano	2	3	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Excelente	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Regular	Bueno	Ex
120	22	Masculino	Rural	5	1	Excelente	Regular	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Ex
121	21	Masculino	Urbano	1	2	Regular	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	
122	50	Masculino	Rural	2	4	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Ex
123	24	Masculino	Urbano	3	3	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	
124	27	Masculino	Urbano	1	1	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	
125	28	Femenino	Rural	4	2	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	
126	29	Masculino	Urbano	2	2	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Ex

Vista de datos | Vista de variables



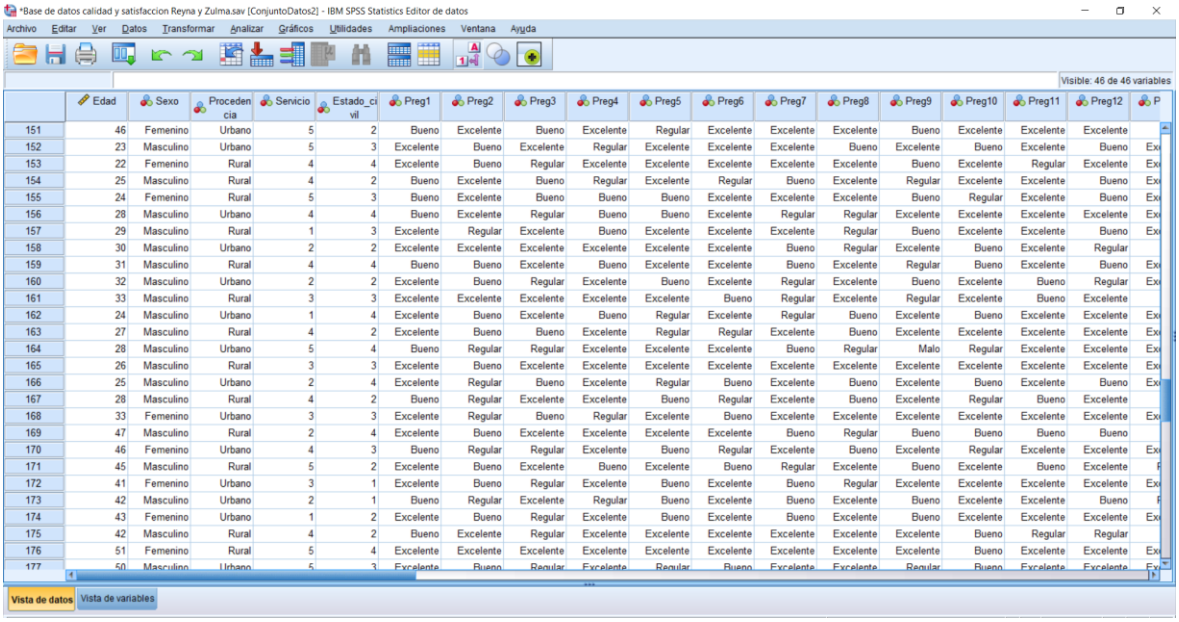
*Base de datos calidad y satisfaccion Reyna y Zulma.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46 variables

	Edad	Sexo	Procedencia	Servicio	Estado_civil	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	P
124	27	Masculino	Urbano	1	1	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	
125	28	Femenino	Rural	4	2	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	
126	29	Masculino	Urbano	2	2	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Ex
127	23	Masculino	Rural	2	3	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Ex
128	22	Masculino	Urbano	5	4	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Ex
129	33	Masculino	Rural	3	4	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	
130	32	Femenino	Urbano	3	2	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Excelente	Regular	
131	21	Masculino	Urbano	3	3	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	
132	32	Masculino	Rural	1	4	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	
133	35	Masculino	Urbano	2	2	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	
134	34	Femenino	Rural	5	1	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Ex
135	33	Femenino	Urbano	4	1	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Ex
136	21	Masculino	Urbano	5	1	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	
137	35	Femenino	Urbano	2	2	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	
138	24	Masculino	Rural	1	2	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	
139	26	Femenino	Urbano	1	2	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	F
140	28	Masculino	Rural	5	3	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	
141	30	Femenino	Urbano	2	3	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	
142	32	Masculino	Rural	4	4	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Ex
143	25	Masculino	Urbano	1	2	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Ex
144	24	Femenino	Urbano	2	1	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	
145	34	Masculino	Rural	5	3	Excelente	Regular	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	
146	31	Masculino	Rural	3	4	Regular	Regular	Regular	Regular	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	
147	21	Masculino	Rural	2	3	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	
148	41	Femenino	Rural	2	2	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Ex
149	42	Masculino	Urbano	1	1	Excelente	Regular	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Ex
150	45	Masculino	Urbano	1	4	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Regular	Excelente	Regular	Excelente	Ex

Vista de datos | Vista de variables



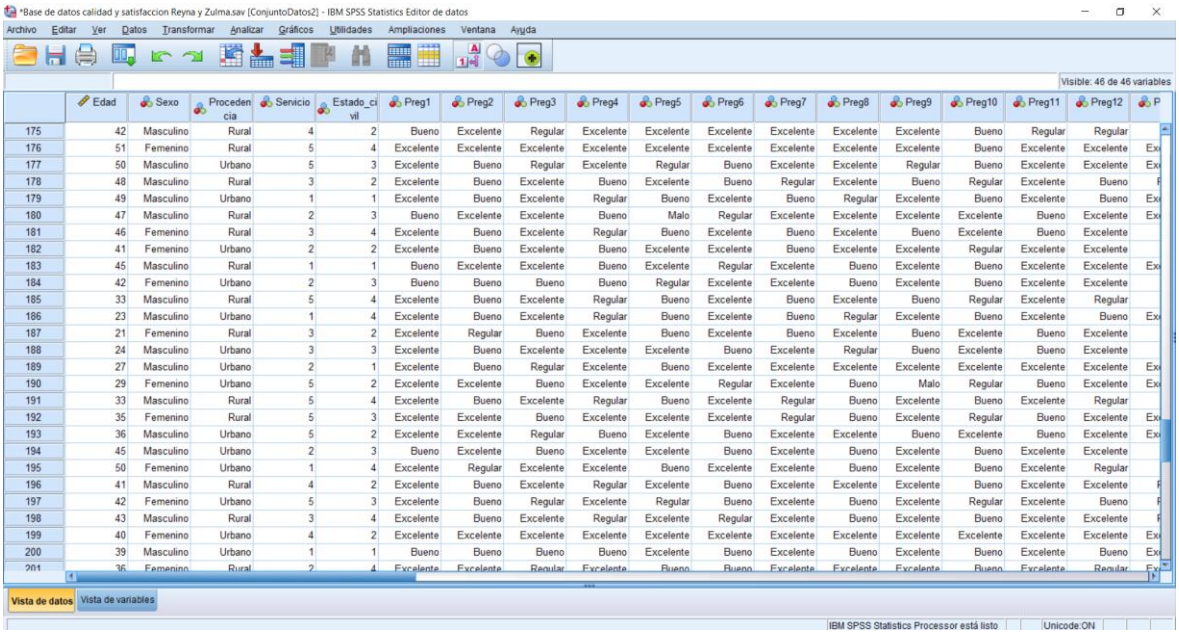
*Base de datos calidad y satisfaccion Reyna y Zulma.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46 variables

	Edad	Sexo	Procedencia	Servicio	Estado_civil	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	P
151	46	Femenino	Urbano	5	2	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	
152	23	Masculino	Urbano	5	3	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Ex
153	22	Femenino	Rural	4	4	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Ex
154	25	Masculino	Rural	4	2	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Excelente	Bueno	Ex
155	24	Femenino	Rural	5	3	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Ex
156	28	Masculino	Urbano	4	4	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Bueno	Excelente	Regular	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Ex
157	29	Masculino	Rural	1	3	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Ex
158	30	Masculino	Urbano	2	2	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	
159	31	Masculino	Rural	4	4	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Ex
160	32	Masculino	Urbano	2	2	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Ex
161	33	Masculino	Rural	3	3	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	
162	24	Masculino	Urbano	1	4	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Ex
163	27	Masculino	Rural	4	2	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Regular	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Ex
164	28	Masculino	Urbano	5	4	Bueno	Regular	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Regular	Excelente	Excelente	Ex
165	26	Masculino	Rural	3	3	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Ex
166	25	Masculino	Urbano	2	4	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Ex
167	28	Masculino	Rural	4	2	Bueno	Regular	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	
168	33	Femenino	Urbano	3	3	Excelente	Regular	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Ex
169	47	Masculino	Rural	2	4	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
170	46	Femenino	Urbano	4	3	Bueno	Regular	Regular	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Excelente	Ex
171	45	Masculino	Rural	5	2	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	F
172	41	Femenino	Urbano	3	1	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Ex
173	42	Masculino	Urbano	2	1	Bueno	Regular	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	F
174	43	Femenino	Urbano	1	2	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Ex
175	42	Masculino	Rural	4	2	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Regular	
176	51	Femenino	Rural	5	4	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Ex
177	50	Masculino	Urbano	5	3	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Ex

Vista de datos | Vista de variables



*Base de datos calidad y satisfaccion Reyna y Zulma.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

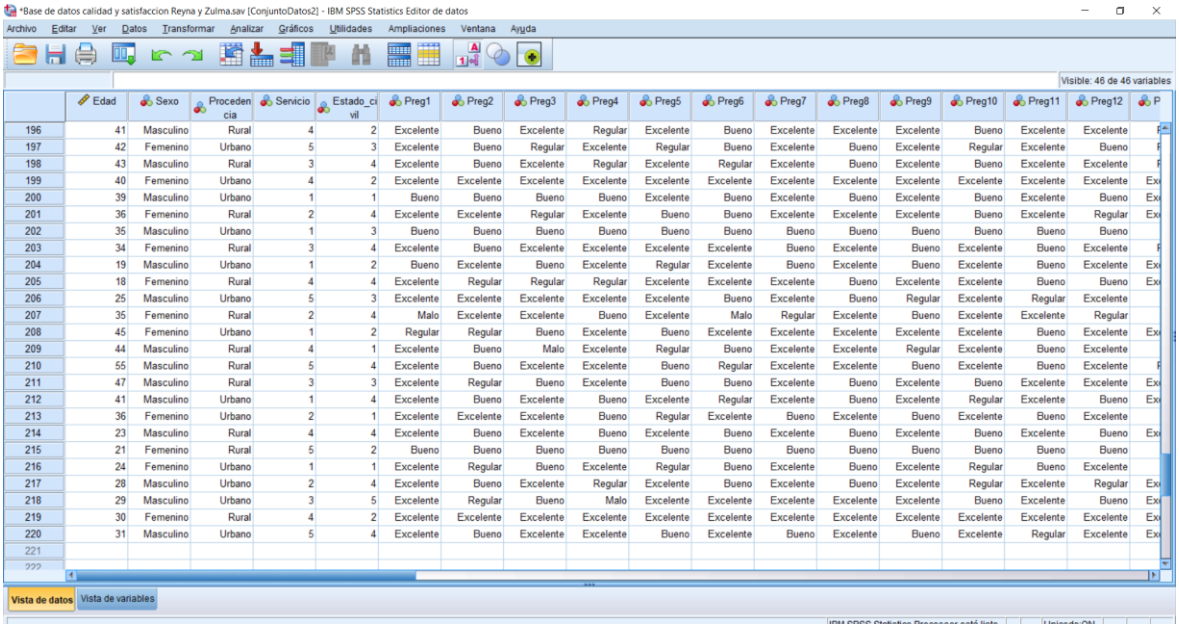
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46 variables

	Edad	Sexo	Procedencia	Servicio	Estado_civil	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	P
175	42	Masculino	Rural	4	2	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Regular	
176	51	Femenino	Rural	5	4	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Ex
177	50	Masculino	Urbano	5	3	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Ex
178	48	Masculino	Rural	3	2	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	F
179	49	Masculino	Urbano	1	1	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Ex
180	47	Masculino	Rural	2	3	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Malo	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Ex
181	46	Femenino	Rural	3	4	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	
182	41	Femenino	Urbano	2	2	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Regular	Excelente	Excelente	
183	45	Masculino	Rural	1	1	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Ex
184	42	Femenino	Urbano	2	3	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	
185	33	Masculino	Rural	5	4	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Regular	
186	23	Masculino	Urbano	1	4	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Ex
187	21	Femenino	Rural	3	2	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	
188	24	Masculino	Urbano	3	3	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	
189	27	Masculino	Urbano	2	1	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Ex
190	29	Femenino	Urbano	5	2	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Ex
191	33	Masculino	Rural	5	4	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	
192	35	Femenino	Rural	5	3	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Ex
193	36	Masculino	Urbano	5	2	Excelente	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Ex
194	45	Masculino	Urbano	2	3	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	
195	50	Femenino	Urbano	1	4	Excelente	Regular	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	
196	41	Masculino	Rural	4	2	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	F
197	42	Femenino	Urbano	5	3	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	F
198	43	Masculino	Rural	3	4	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	F
199	40	Femenino	Urbano	4	2	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Ex
200	39	Masculino	Urbano	1	1	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Ex
201	36	Femenino	Rural	2	4	Excelente	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Ex

Vista de datos | Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON



*Base de datos calidad y satisfaccion Reyna y Zulma.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46 variables

	Edad	Sexo	Procedencia	Servicio	Estado_civil	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	P
196	41	Masculino	Rural	4	2	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	F
197	42	Femenino	Urbano	5	3	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	F
198	43	Masculino	Rural	3	4	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	F
199	40	Femenino	Urbano	4	2	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Ex
200	39	Masculino	Urbano	1	1	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Ex
201	36	Femenino	Rural	2	4	Excelente	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Ex
202	35	Masculino	Urbano	1	3	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
203	34	Femenino	Rural	3	4	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	F
204	19	Masculino	Urbano	1	2	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Ex
205	18	Femenino	Rural	4	4	Excelente	Regular	Regular	Regular	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Ex
206	25	Masculino	Urbano	5	3	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Regular	Excelente	
207	35	Femenino	Rural	2	4	Malo	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Malo	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Regular	
208	45	Femenino	Urbano	1	2	Regular	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Ex
209	44	Masculino	Rural	4	1	Excelente	Bueno	Malo	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	
210	55	Masculino	Rural	5	4	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	F
211	47	Masculino	Rural	3	3	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Ex
212	41	Masculino	Urbano	1	4	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Ex
213	36	Femenino	Urbano	2	1	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	
214	23	Masculino	Rural	4	4	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Ex
215	21	Femenino	Rural	5	2	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	
216	24	Femenino	Urbano	1	1	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	
217	28	Masculino	Urbano	2	4	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Regular	Ex
218	29	Masculino	Urbano	3	5	Excelente	Regular	Bueno	Malo	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Ex
219	30	Femenino	Rural	4	2	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Ex
220	31	Masculino	Urbano	5	4	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Regular	Excelente	Ex
221																		
222																		

Vista de datos | Vista de variables

ANEXO 06. REPORTE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

12_RIVERA ARANGO - HINOSTROZA TINEO.docx

AUTOR

RIVERA ARANGO HINOSTROZA TINEO

RECUENTO DE PALABRAS

18386 Words

RECUENTO DE CARACTERES

100106 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

118 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

9.5MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 24, 2024 4:05 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 24, 2024 4:07 PM GMT-5

24% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados

Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

Reporte de similitud

24% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Universidad Autónoma de Ica on 2023-09-18 Submitted works	10%
2	repositorio.autonomadeica.edu.pe Internet	7%
3	repositorio.uma.edu.pe Internet	3%
4	repositorio.autonomadeica.edu.pe Internet	2%
5	repositorio.unac.edu.pe Internet	1%

ANEXO 07. GALERÍA DE IMÁGENES

ANEXO 08. DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE TESIS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, **RIVERA ARANGO, ZULMA ALICIA**; identificada con DNI 73105267 y **HINOSTROZA TINEO, REYNA**; identificada con DNI 70607683 del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023"**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 02 de agosto del 2023

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA - CHINCHA - FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DECANA (e)

MG. SUSANA MARLENI ATUNCAR DEZA
DECANA (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica
056 269176
www.autonomadeica.edu.pe

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE ICA

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chincha Alta, 02 de agosto del 2023

OFICIO Nº0607-2023-UAI-FCS

CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA
C.D. JUAN BARBOZA NAVARRO
JEFE DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA
LAS MALVINAS

MINISTERIO DE SALUD
Dirección Regional de Salud Ayacucho
Red de Salud Huamanga
CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA
CLAS SAN JUAN BAUTISTA
03 AGO 2023
Nº REG.: Nº INTER.:
Nº DE EXP.: Nº FOLIOS: 02
HORA: 12:28 pm FIRMA:

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA - FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD - DECANA (e) - CHINCHA

MG. SUSANA MARLENI ATUNCAR DEZA
DECANA (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Memorando Mult. 076-2023-GRA/GG-GRDS-DRSA-REDHMGA-MR.SJB-G

DE : **C.D. JUAN BARBOZA NAVARRO**
GERENTE DEL CLAS SAN JUAN BAUTISTA

A : **JEFES DE SERVICIO DEL C.S. SAN JUAN BAUTISTA.**

- **Med. Tony Carbajal Sotelo**
  Jefe del Servicio de Medicina
- **Obst. Noemí Tapahuasco Prado**
  Jefe del Servicio de Obstetricia
- **Ps. Juan Fernando Huamán Cobos**
  Jefe del Servicio de Psicología
- **C.D. Juan Barboza Navarro**
  Jefe del servicio de Odontología
- **Lic. Jaime García Romisoncco**
  Jefe del Servicio de Enfermería

C.S. SAN JUAN BAUTISTA
REG.: 04620656
EXP.: 03707169
FOLIO: 01

ASUNTO : **BRINDAR FACILIDADES**

FECHA : San Juan Bautista,21 de agosto del 2023.

Por medio del presente, comunico a usted, que **DEBERÁ DAR FACILIDADES** a los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que a continuación detallo, quiénes realizarán la recolección de información, para que realicen su Proyecto de Tesis titulado **"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO 2023"**.

ESTUDIANTES UAI

1. **ZULMA ALICIA RIVERA ARANGO DNI 73105267**
2. **REYNA HINOSTROZA TINEO DNI 70607683**

Lo que comunico a usted para su conocimiento y cumplimiento bajo estricta responsabilidad.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD * GERENCIA * CLAS - SAN JUAN BAUTISTA

MINSA
DIRESA - RED DE SALUD HUAMANGA
CLAS - MICRORED SAN JUAN BAUTISTA

JUAN BARBOZA NAVARRO
Cirujano Dentista
COP. 9920
GERENTE

ANEXO 09: CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: **"Calidad de atención percibida y nivel de satisfacción en usuarios del centro de salud San Juan Bautista, Ayacucho-2023"**

Investigadoras responsables: Zulma Alicia Rivera Arango - Reyna Hinostroza Tineo.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación, cuyo objetivo es: Determinar la relación existente entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023. Es desarrollada conforme al programa **Taller de Investigación de Tesis**, de la Universidad Autónoma de Ica, sede Chincha, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Entidad de salud que será materia de estudio.

Procedimiento: Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se presentarán dos cuestionarios de manera física que serán explicadas para su llenado.
2. La encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente del C.S. San Juan Bautista. Las respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años.
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada.

Riesgo (principio de No maleficencia): NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de las investigadoras principales.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Ayacucho, ___ de _____, de 2023.

Apellidos y nombre(s): Firma:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: **"Calidad de atención percibida y nivel de satisfacción en usuarios del centro de salud San Juan Bautista, Ayacucho-2023"**

Investigadoras responsables: Zulma Alicia Rivera Arango - Reyna Hinostroza Tineo.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación, cuyo objetivo es: Determinar la relación existente entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023. Es desarrollada conforme al programa **Taller de Investigación de Tesis**, de la Universidad Autónoma de Ica, sede Chincha, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Entidad de salud que será materia de estudio.

Procedimiento: Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se presentarán dos cuestionarios de manera física que serán explicadas para su llenado.
2. La encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente del C.S. San Juan Bautista. Las respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años.
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada.

Riesgo (principio de No maleficencia): NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de las investigadoras principales.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Ayacucho, 23 de Agosto, de 2023.

Vega Aponcona, Luis A.
Apellidos y nombre(s):

Firma:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: **"Calidad de atención percibida y nivel de satisfacción en usuarios del centro de salud San Juan Bautista, Ayacucho-2023"**

Investigadoras responsables: Zulma Alicia Rivera Arango - Reyna Hinostroza Tineo.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación, cuyo objetivo es: Determinar la relación existente entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023. Es desarrollada conforme al programa **Taller de Investigación de Tesis**, de la Universidad Autónoma de Ica, sede Chincha, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Entidad de salud que será materia de estudio.

Procedimiento: Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se presentarán dos cuestionarios de manera física que serán explicadas para su llenado.
2. La encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente del C.S. San Juan Bautista. Las respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años.
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada.

Riesgo (principio de No maleficencia): NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de las investigadoras principales.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Ayacucho, 24 de Agosto, de 2023.

Reyes Tinco Teodora

Apellidos y nombre(s):

Firma:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: **"Calidad de atención percibida y nivel de satisfacción en usuarios del centro de salud San Juan Bautista, Ayacucho-2023"**

Investigadoras responsables: Zulma Alicia Rivera Arango - Reyna Hinostroza Tineo.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación, cuyo objetivo es: Determinar la relación existente entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2023. Es desarrollada conforme al programa **Taller de Investigación de Tesis**, de la Universidad Autónoma de Ica, sede Chincha, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Entidad de salud que será materia de estudio.

Procedimiento: Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se presentarán dos cuestionarios de manera física que serán explicadas para su llenado.
2. La encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente del C.S. San Juan Bautista. Las respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años.
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada.

Riesgo (principio de No maleficencia): NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de las investigadoras principales.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Ayacucho, 25 de Agosto, de 2023.

Apellidos y nombre(s): Gutierrez Quispe, Olga Firma: