



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCION DE
LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL HOSPITAL SANTA
MARIA DEL SOCORRO EN EL AÑO 2022- ICA**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

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

Presentado por:

Juana Hurtado Ayala

**Tesis desarrollada para optar el Título de
Licenciada en Enfermería**

Docente Asesor:

Mg. Margarita Doris Zaira Sacsi

Código ORCID N°

0000-0002-0679-5065

Chincha, 2022

DEDICATORIA

A mi padre Salvador Hurtado que desde el cielo me cuida, a mi esposo Efraín Valente que, con su apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional.

Juana.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser guía, luz y camino en cada una de las metas trazadas a lo largo de mi vida, por no desampararme y darme la fuerza de seguir adelante siempre.

A las autoridades académicas de la Universidad Autónoma de Ica, por brindar una formación profesional de calidad, y a cada uno de sus docentes que contribuyeron al logro de formarme con conocimiento científico y humanística en esta hermosa profesión.

A las autoridades del Hospital Santa Maria del Socorro, por brindar las facilidades para la ejecución del presente estudio, sin su apoyo no hubiera sido posible culminar este objetivo.

A cada uno de los usuarios(as) que de manera voluntaria participaron en la investigación, ya que sin su valiosa participación no se hubiera podido recopilar la valiosa información que se presentó en los resultados. A todos y cada uno de ellos, mi mayor agradecimiento.

Atte.

La autora.

RESUMEN

Problema general: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica?,

Objetivo general: Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica.

Metodología. Enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental, la población de estudio fue de 3567 usuarios que acudieron al Hospital Santa María del Socorro de Ica, en los meses de abril a mayo de 2022, la muestra se obtuvo por métodos probabilísticos quedando conformada por 347 usuarios. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y los instrumentos el cuestionario, conformado por 20 items para la calidad de atención y 14 para la satisfacción del usuario, la estadística empleada fue la descriptiva, mediante tablas y figuras y la estadística inferencial como la prueba de normalidad, coeficiente de correlación y la prueba exacta de Fisher.

Resultados: A nivel descriptivo, se tiene que el 82,4% de los encuestados consideran que la calidad de atención es buena, el 14,4% la consideran regular y solo un 3,2% la consideran mala, por cuanto, a la satisfacción del usuario, el 85% considera está satisfecho, el 12,1% esta moderadamente satisfecho y solo un 2,9% insatisfecho.

Conclusiones: Se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,240, que indica una relación positiva y baja, además un p-valor de 0,000, menor que el valor de alfa (0,05), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, esto quiere decir que, existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica.

Palabras claves:

Calidad de atención, satisfacción, centros hospitalarios y usuarios.

ABSTRACT

General problem: What is the relationship between the quality of care and the level of satisfaction of the users who come to the Santa María del Socorro Hospital in the year 2022-Ica?

General objective: Establish the relationship between the quality of care and the level of satisfaction of the users who attend the Santa María del Socorro Hospital in the year 2022-Ica.

Methodology. Quantitative approach, basic type, correlational level and non-experimental design, the study population was 3567 users who attended the Santa María del Socorro Hospital in Ica, in the months of April to May 2022, the sample was obtained by probabilistic methods, remaining made up of 347 users. The data collection technique used was the survey and the instruments were the questionnaire, made up of 20 items for quality of care and 14 for user satisfaction, the statistics used were descriptive, through tables and figures, and inferential statistics such as normality test, correlation coefficient and Fisher's exact test.

Results: At the descriptive level, 82.4% of the respondents consider that the quality of care is good, 14.4% consider it regular and only 3.2% consider it bad, since, at user satisfaction, 85% consider they are satisfied, 12.1% are moderately satisfied and only 2.9% are dissatisfied.

Conclusions: A Spearman's Rho correlation coefficient of 0.240 was obtained, which indicates a positive and low relationship, as well as a p-value of 0.000, less than the alpha value (0.05), so the hypothesis is accepted. alternates and the null hypothesis is rejected, this means that there is a significant relationship between the quality of care and the level of satisfaction of the users who attend the Santa María del Socorro Hospital in the year 2022-Ica.

Keywords:

Quality of care, satisfaction, hospital centers and users.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice general / índice de figuras y de cuadros	vi
I. INTRODUCCIÓN	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1 Descripción del Problema	14
2.2. Pregunta de investigación general	15
2.3 Preguntas de investigación específicas	15
2.4 Justificación e Importancia	15
2.5 Objetivo general	17
2.6 Objetivos específicos	18
2.7 Alcances y limitaciones	18
III. MARCO TEÓRICO	20
3.1 Antecedentes	20
3.2 Bases Teóricas	24
3.3 Marco conceptual	36
IV. METODOLOGÍA	38
4.1 Tipo y Nivel de la investigación	38
4.2 Diseño de la investigación	38
4.3 Población – Muestra	39
4.4 Hipótesis general y específicas	40
4.5 Identificación de las variables	41
4.6 Operacionalización de las variables	42
4.7 Recolección de datos	44
V. RESULTADOS	46
5.1 Presentación de Resultados	46
5.2 Interpretación de los Resultados	57

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	60
6.1 Análisis descriptivo de los resultados	60
6.2 Comparación de resultados con marco teórico	74
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
FUENTES CONSULTADAS	80
ANEXOS	84
Anexo 1: Matriz de consistencia	85
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos y Ficha de validación por juicio de expertos	87
Anexo 3: Informe de Turnitin al 28% de similitud	91
Anexo 4: Matriz de datos	92
Anexo 5: Consentimiento informado	122
Anexo 6: Evidencia fotográfica	123

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Variables de caracterización de la muestra de estudio.	46
Figura 2. Resultados de la variable calidad de atención.	47
Figura 3. Resultados de la dimensión fiabilidad.	48
Figura 4. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta.	49
Figura 5. Resultados de la dimensión seguridad.	50
Figura 6. Resultados de la dimensión empatía.	51
Figura 7. Resultados de la dimensión elementos tangibles.	52
Figura 8. Resultados de la variable satisfacción del usuario.	53
Figura 9. Resultados de la dimensión humanística.	54
Figura 10. Resultados de la dimensión tecnológica-científica.	55
Figura 11. Resultados de la dimensión entorno.	56

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Variables de caracterización de la muestra de estudio.	45
Tabla 2. Resultados de la variable calidad de atención.	47
Tabla 3. Resultados de la dimensión fiabilidad.	48
Tabla 4. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta.	49
Tabla 5. Resultados de la dimensión seguridad.	50
Tabla 6. Resultados de la dimensión empatía.	51
Tabla 7. Resultados de la dimensión elementos tangibles.	52
Tabla 8. Resultados de la variable satisfacción del usuario.	53
Tabla 9. Resultados de la dimensión humanística.	54
Tabla 10. Resultados de la dimensión tecnológica-científica.	55
Tabla 11. Resultados de la dimensión entorno.	56
Tabla 12. Prueba de Normalidad: kolmogorov-Smirnov	59
Tabla 13. Correlación de Rho de Spearman entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.	64
Tabla 14. Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario.	
Tabla 15. Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de usuario.	66
Tabla 16. Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario.	68
Tabla 17. Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario.	70
Tabla 18. Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario.	72

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la insatisfacción por parte del usuario que acude a los establecimientos de salud de la región está incrementándose, dicha incomodidad se evidencia en la poca afluencia de pacientes del Hospital Santa María Socorro demostrándonos la falta de coordinación entre la población, los futuros profesionales de la salud y las autoridades.

La satisfacción del usuario como enfoque gerencial en salud, explica que brindar calidad de atención, significa corresponder a las expectativas de los usuarios¹, hecho determinante en el éxito o fracaso de los servicios de salud. Desde esta perspectiva, el hecho de no brindar al paciente una atención humanizada, empática, cálida, conlleva a que los usuarios se sientan insatisfechos con el servicio brindado, lo cual podría conllevar a problemas en su salud, por el hecho de extender por demás el periodo de tratamiento, atenciones clínicas, hospitalizaciones y como consecuencia mayores inconformidades con la atención recibida¹

Por eso mejorar la calidad en las atenciones se ha convertido en una iniciativa continua. Sin embargo, la falta de conocimiento exacto del malestar del paciente, como no saber cuáles son sus necesidades y requerimientos, no permite entenderlos concienzudamente y por ende no permite mejorar la calidad de la atención, teniendo un efecto negativo “el fracaso Inminente del servicio”. Entonces un proceso es una serie de tareas que producen un beneficio; un proceso retroalimentado, lo convierte en un proceso continuo. La mejora de la calidad y la satisfacción del paciente son ambos procesos continuos.

En estudios revisados sobre calidad de atención se concluye que los usuarios en términos generales se encuentran satisfechos, sin embargo, existen ciertos factores como tiempo de espera, trato o amabilidad que disminuyen dicha satisfacción. Por tanto, si satisfacer las expectativas de los pacientes es importante, entonces es indispensable disponer de la

información adecuada acerca de las percepciones que tienen los pacientes de su atención.

El propósito del presente estudio es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario a través de la identificación y descripción de cada una de ellas en nuestro Hospital Santa María del Socorro. Por ende, pretenderemos entrevistar a los usuarios de este servicio, para conocer su grado de compromiso, para asegurarnos su actividad en el proceso, problemas para afinar objetivos y para identificar potenciales.

La estructura del proyecto se ha elaborado, considerando el esquema vigente de la Universidad Autónoma de Ica, el cual es el siguiente:

Capítulo I. Introducción, en este apartado se aborda de manera general el tema a tratarse en el estudio, se describe también el principal propósito de la investigación y se detalla cada uno de los capítulos y apartados del presente estudio.

En el capítulo II, se presenta la descripción de la problemática, a través del planteamiento del problema, luego de ello se formulan las preguntas de investigación, se proponen los objetivos, tanto general como específico, así como la justificación e importancia del estudio.

En el capítulo III, se aborda el marco teórico del estudio, donde se citan los estudios previos que guardan relación con la investigación, se elabora las bases teóricas de cada variable de estudio y se enlistan y definen los principales términos, para mayor comprensión del lector.

En el capítulo IV, se describe la ruta metodológica que seguirá el estudio, desde el enfoque, el tipo, nivel y diseño seleccionado para el estudio, la hipótesis de investigación, la operacionalización de las variables, la población y muestra que formará parte de la investigación, así como las

técnicas para el recojo de la información y las apropiadas para el análisis e interpretación de los datos.

En el capítulo V, se presentan los resultados obtenidos en el estudio, tanto a nivel descriptivo, con la presentación de tablas de frecuencia y sus respectivas figuras, como los resultados de la estadística inferencial, entre los que se tiene la prueba de normalidad y prueba de hipótesis, tanto de la hipótesis general como de las específicas.

En la parte final se tienen las conclusiones a las que se llegó en la investigación, estas mismas responden a cada uno de los objetivos propuestos en el estudio y luego, se presentan las recomendaciones o aportaciones que se plantean a partir de los resultados alcanzados. Finalmente, se enlistan las fuentes de información consultadas en la investigación, habiéndose empleado para ello el estilo Vancouver, y para completar el estudio se presentan las evidencias del estudio, mismas que se encuentran en el apartado final de anexos.

La autora.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La satisfacción del usuario como enfoque gerencial en salud, explica que brindar calidad de atención, significa corresponder a las expectativas de los usuarios¹, hecho determinante en el éxito o fracaso de los servicios de salud.

A nivel mundial, el máximo ente de la salud refiere que la calidad de atención en los centros de salud es el grado en que los servicios de salud dirigidos a las personas y las poblaciones incrementan la probabilidad de obtener resultados deseados en ella, la calidad de atención esta basada en los conocimientos que los profesionales tienen, en base a la evidencia y que es fundamental para lograr una mayor cobertura sanitaria universal. En un estudio realizado por Morales¹ en Colombia, sobre el nivel de satisfacción de los pacientes ante la atención de enfermería, el 25% de los encuestados manifestó que esta es de nivel alto, por otro lado, el 60% manifestó un nivel medio y el 15% in nivel bajo.

A nivel nacional, actualmente se está viviendo una serie de transformaciones económicas y sociales que influyen de manera directa el entorno en que se desarrolla la oferta y la demanda de los servicios de salud. Los avances tecnológicos han contribuido en mejorar la calidad de atención, refiriéndonos al equipo y materiales de uso común en esta área de trabajo, sin dejar de lado los avances que se están dando en la educación universitaria. Evaluar la calidad de atención desde la perspectiva de usuario es la base fundamental para disminuir y/o eliminar aquellos factores que influyen en la satisfacción por parte del usuario. Por ello los conceptos y actitudes sobre la atención recibida por parte del entrevistado constituyen una información

valiosa pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

En el ámbito institucional, de acuerdo a lo referido por algunos pacientes que acuden a los diferentes servicios, se ha podido percibir un alto índice de insatisfacción, esto debido a que la atención tanto del personal administrativo como el de salud, no ha llenado las expectativas de los usuarios, quienes a su vez han referido que el trato humanizado no es el adecuado, la rapidez en la atención, tanto médica, como de salud, no ha sido la requerida, sumado a esto la cantidad de pacientes que acuden y que hacen más complejo el acceso a la atención de manera rápida.

Esta investigación pretende aportar soluciones es por ello que debemos brindar toda nuestra atención a nuestros pacientes, determinar que podemos hacer para satisfacer sus necesidades y saber qué es lo que esperan, reconocer que deficiencias ven en nuestro servicio y que esperan que mejoremos; es decir, analizar la situación de trabajo y como replantear el sistema para satisfacer las necesidades de atención, siendo necesario conocer que factores están asociados a esta satisfacción para poder brindarles una mejor calidad en la atención

Luego de haber descrito la realidad problemática del estudio, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

2.2. Pregunta de investigación general

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1 ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica?

P.E.2 ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica?

P.E.3 ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica?

P.E.4 ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica?

P.E.5 ¿Qué relación existe entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica?

2.4. Justificación e Importancia

2.4.1. Justificación

El ministerio de salud del Perú en el marco de lineamientos de políticas sectoriales aprobó el Sistema de Gestión de la calidad en Salud, en diciembre del 2001⁷. La finalidad era garantía, mejora e información de la calidad⁷ todo ello circunscrito a la mejora de la calidad de la atención al usuario.

Para cumplir con ello se han elaborado y validado encuestas como instrumentos de recolección de datos, medición de algunos indicadores. Es así que plantearon para medir la calidad el término “satisfacción” que sería de ayuda vital en la evaluación

al usuario ⁽⁷⁾⁽¹⁴⁾. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas;⁷ refleja calidad, confiabilidad, credibilidad y prestigio¹ tanto de la institución¹ como la del personal de Salud.

“Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura”.⁷. El Hospital Santa María del Socorro, en el cumplimiento de los lineamientos sectoriales e implementación del sistema de gestión de la calidad; necesita conocer con exactitud el nivel de calidad de los servicios que oferta a su población demandante, así como también el grado de satisfacción de esta y la perspectiva del usuario para el beneficio de la comunidad.

El presente estudio permitirá identificar las deficiencias y debilidades que de alguna manera afectan la calidad de los servicios con el objetivo de diseñar estrategias que conduzcan a su oportuna corrección. Los resultados servirán para tomar acciones en bien de la población que acude al Servicio del Hospital Santa María del Socorro. También estos resultados podrán ser usados por otros establecimientos similares o por otros investigadores para que adopten las medidas necesarias para el mejoramiento de su calidad en base a sus hallazgos, y también como modelo de estudio para futuras investigaciones.

2.4.2. Importancia

El MINSA tiene bajo su rectoría el sector salud, estableciendo lineamientos políticos en sus diversos niveles o categorías. El Hospital Santa María del Socorro esta categorizado como centro de atención primaria, y es responsable de la salud de toda una

población. En el marco de los Lineamientos de Política Sectoriales públicas del Perú, el MINSA en diciembre del año 2001, aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, el cual establece los principios, bases conceptuales y objetivos que vienen orientando los esfuerzos por mejorar la calidad. En este contexto, se han desarrollado y definido estándares e indicadores de evaluación de la calidad para el primer nivel de atención, con el cual evalúan periódicamente a estos centros de atención primaria.

Esta investigación enmarcada en lo antes expuesto tiene la relevancia porque a través de la evaluación de los niveles de satisfacción de los usuarios externos, permitirá identificar los problemas existentes en lo referente a calidad en la atención al usuario y mejorar la actividad asistencial de los servicios que actualmente se brinda. Es importante también, porque cumple con ejecutar con las políticas de salud y de calidad establecidas por el sector. Permitirá además presentar un informe a la DIRESA de Salud de ICA y otras autoridades correspondientes sobre la situación actual de los servicios referente a calidad.

2.5. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica.

2.6. Objetivos específicos

O.E.1 Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

O.E.2 Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios

que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

O.E.3 Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

O.E.4: Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

O.E.5: Determinar la relación que existe entre la dimensión aspectos tangibles el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances

El alcance del estudio se realizó:

- ❖ A nivel social: se contó con la participación de 347 usuarios que acudieron a los distintos servicios de atención del centro hospitalario de Ica.
- ❖ A nivel espacial: La investigación recopiló la información en las instalaciones del Hospital Santa María del Socorro de Ica, provincia de Ica y región de Ica.
- ❖ A nivel temporal: El desarrollo de la investigación se llevó a cabo durante el año 2022.

2.7.2. Limitaciones

Entre las principales limitaciones que se tuvo que lidiar en el estudio se tienen:

- La poca disponibilidad de estudios que guarden relación con las variables abordadas en la investigación.

- La poca predisposición de participar en el estudio, por parte de los usuarios que acuden al centro hospitalario, razón por la cual, la recopilación de los datos se tuvo que extender más de lo provisto, a fin de obtener la información consentida de cada uno de los 347 encuestados.
- El factor tiempo por parte de la investigadora, quien ha tenido que disponer de espacios o tiempos libre para poder recopilar la información en el centro hospitalario donde se ejecutó la investigación.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

En este apartado se presentan aquellos estudios que producto de una investigación científica han abordado de manera directa o indirecta las variables de estudio como es la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, estos estudios provienen de instituciones académicas como universidades, instituciones o base de datos de alto impacto, tanto a nivel internacional, nacional y local, los estudios previos en mención son los siguientes:

Internacionales

Arévalo Torres, AR. (Ecuador-2018)⁽⁷⁾, quien desarrollo el estudio titulado: “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes del centro de salud, zona 7 de la provincia de El Oro”. El principal propósito del estudio fue determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, en cuanto a la metodología empleada el estudio corresponde a un enfoque mixto, las técnicas de recojo de información que se emplearon fueron la encuesta y la entrevista, los principales resultados obtenidos dan cuenta que las dimensiones que mostraron mayores falencias fue en la capacidad de respuesta, por lo que es necesario la implementación de un mejoramiento para minimizar los tiempos de espera y disminuir las faltas de entrega de medicamentos, optimizando el tiempo que se tiene para el servicio e incidiendo positivamente en la satisfacción del paciente.

El antecedente guarda relación directa con el estudio puesto que se abordan las mismas variables de estudio y el mismo diseño metodológico, lo cual va a poder realizar de manera adecuada la comparación de los resultado que se obtengan en el estudio.

Mejía (Ecuador-2019)⁽⁸⁾, desarrollo la tesis que tuvo como objetivo principal el analizar la calidad de atención que se brinda a los adultos mayores del asilo de ancianos, la metodología fue observacional, de tipo descriptiva y de campo, la población muestral fue de 32 adultos mayores, las técnicas de recolección de datos empleados fueron la entrevista, encuesta y observación. Como resultados descriptivos, se tiene que el 100% de la muestra de estudio refiere estar conforme con el trato brindado y por la atención de todos los especialistas, entre los que se tiene al terapeuta físico, la psicología y los cuidadores. Se concluye que, los adultos mayores se encuentran satisfechos con la amabilidad y la predisposición del personal al atenderlos y se muestran satisfechos con la amabilidad y la predisposición del personal asignado a sus cuidados.

Nacionales

Breña (Iquitos-2020)⁽⁹⁾. Realizo su tesis que tuvo como objetivo principal determinar la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el departamento de medicina del Hospital Regional de Loreto. EL estudio es de diseño correlacional, de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 171 pacientes asegurados al SIS, misma que se obtuvo a través del muestreo probabilístico. Se concluyo que existe una relación positiva y significativa entre las variables de estudio, de acuerdo con lo indicado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,720 y un valor p menor al 0,05, que permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

El estudio tiene una relación indirecta con el estudio, puesto que se investigó sobre la variable satisfacción de los usuarios y la interpretación de los resultados se llevó a cabo de manera descriptiva, así mismo, en el antecedente se estudió las mismas dimensiones que se proponen en el estudio, teniéndose como

resultados principales que la mayor parte de los encuestados se sienten insatisfechos con el servicio que se les brinda.

Godoy (Lima-2019) ⁽¹⁰⁾. Realizo su tesis con la finalidad de determinar como se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del seguro social de salud de Ayacucho 2018. Metodológicamente, el estudio es de enfoque cuantitativo y de tipo descriptiva. La muestra de estudio fue conformada por 100 pacientes, a quienes se les aplico un cuestionario sobre la percepción de la calidad de atención. Los resultados descriptivos obtenidos evidencian que el 25% de los pacientes se sienten insatisfechos, el 20% poco satisfechos, el 45% satisfecho y un 10% muy satisfecho. Se concluye el 45% de los pacientes evidencian un nivel de satisfacción adecuado, generando un buen nivel de satisfacción.

Condeña (Lima-2018)⁽¹¹⁾. Realizo la tesis con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud de la Angostura, Ica. El estudio es de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacional y diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 47 usuarias que asistieron al centro de salud en el mes de junio del 2018. Se aplico como técnica de recojo de datos la encuesta y sus instrumentos fueron los cuestionarios. Se concluyo que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio, habiendo se obtenido un coeficiente de correlación de Pearson, que permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

El estudio guarda también una relación indirecta con la investigación, puesto que se investigó sobre el grado de satisfacción de los usuarios, la muestra de estudio fue relativamente grande, así mismo, las dimensiones investigadas

en el estudio se corresponden con las que se investigaran, como son las propuestas por serqual, los resultados de la investigación indican que mayormente los usuarios que acuden al centro hospitalario se encuentran insatisfechos.

Locales o regionales

Domínguez Arce, R. (Ica – Perú 2020) ⁽¹²⁾. El propósito del estudio fue determinar la calidad de atención de enfermería en un servicio de Hospitalización Chumbivilcas, Cusco 2019, el estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo y diseño no experimental, de corte transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 90 pacientes hospitalizados quienes respondieron al instrumento que contenía 20 ítems, en una escala tipo Likert. Los resultados indican que el 68.9% de los pacientes manifiestan que la calidad de atención es regular, mientras que el 28,9% la definen como deficiente. Finalmente, se concluye que el nivel de la calidad de atención de enfermería es regular.

El estudio aborda la variable calidad de atención, bajo un diseño descriptivo simple, y cuya muestra de estudio eran pacientes del servicio de hospitalización, en esta investigación se obtuvo como principal resultado que la calidad de atención es de nivel regular (68,9%) y el porcentaje restante la define como deficiente. Estos resultados son llamativos, por lo que, se espera puedan o no coincidir con los obtenidos en la investigación.

Saavedra Rioja, YM. (Ica – Perú 2021)⁽¹³⁾. El propósito del estudio fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la prevención del dengue. La metodología del estudio corresponde a un tipo descriptivo correlacional y de nivel aplicativo, con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 107 estudiantes del nivel secundario y el instrumento fue un cuestionario con

escala tipo Likert. Como resultados se puede apreciar que, en cuanto a la variable de interés el 18.69% considera que la calidad de atención es baja, mientras que el 50.07% la considera en un nivel medio, solo el 25.23% considera es que alta. En cuanto a las conclusiones, se determinó que existe una relación significativa entre las variables de estudio, habiéndose alcanzado un coeficiente de correlación de 0.665 y un p-valor, menor al valor de significancia.

El estudio es de nivel relacional, como se ha seleccionado en la investigación, aunque la relación es de manera indirecta, la variable que se relaciona con el estudio calidad de atención, este estudio va a permitir hacer la comparación a nivel inferencial, puesto que se busca determinar en el estudio una posible relación entre las variables de estudio.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Definición de la variable calidad de atención.

La salud.

La salud es entendida y definida de diversos modos, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que esta es un estado de bienestar completo, tanto en el aspecto físico, social y mental⁽¹⁴⁾ ⁽¹⁵⁾ y, también, es entendida como la ausencia de lesiones o enfermedades, por lo que es considerada como un estado equilibrado entre la salud, emocional, social, espiritual, física e intelectual ⁽¹⁵⁾ ⁽¹⁶⁾.

Otras definiciones de la misma entidad (OMS), la salud es uno de los derechos fundamentales de todo ser, sin hacer distinción alguna de color, religión, raza, sexo, ideológica política o status social y económico, la salud se pone de manifiesto a través del desarrollo equilibrado de las funciones fisiológicas, que son expresadas a su vez por el ejercicio normal de la

interdependencia biológica, social y psicológica del hombre con su ambiente exterior ⁽¹⁷⁾ ⁽¹⁸⁾.

La calidad.

Actualmente la calidad es un tema en boga, ya que todos queremos poder acceder a una atención de calidad o a un producto de calidad, lo que lo lleva a ser una moda, pero, la calidad no es un término nuevo, ya que se viene empleando desde la antigüedad.

Desde sus inicios la calidad ha estado muy relacionada con los productos en sí, y se ha relacionado directamente para definir productos relacionados más a la belleza, bondad, precio y sobre todo los lujos⁽¹⁹⁾ ⁽²⁰⁾.

“Crosby menciona que la calidad es definida como un ajuste a ciertas especificaciones y no a aspectos como la excelencia o la bondad ⁽²⁹⁾. Por otro lado, la Norma Internacional ISO, en la norma 8402, define a la calidad como un todo de características que una institución se le otorga por llegar a satisfacer las necesidades implícitas o explícitas de sus clientes ⁽¹⁹⁾.

La Total Quality o calidad total, está enmarcada en si al proceso, producto o resultados y a los clientes en sí mismo. Es por ello por lo que, en la actualidad, la razón de ser y la clave de toda entidad es el cliente en sí, quién es, el que, además, define o establece la calidad de un producto o servicio, por lo que, si una institución prioriza la necesidad de sus clientes, es una que perdurará en el tiempo ⁽¹⁹⁾ ⁽²⁰⁾.

La calidad es un término que tiene aplicación en diferentes rubros y ámbitos, los cuales van desde los sistemas de gestión hasta los de salud, bajo este contexto también toma una amplia gama de definiciones ⁽²⁵⁾.

Myers y Slee, manifiestan que la calidad es el grado en el que se da cumplimiento a las normas de relación con el mayor conocimiento sanitario existente, el cual se da en cada instante y según los principios y practicas aceptados generalmente ⁽⁷⁾.

En el ámbito de la salud, la calidad está relacionada con el servicio que se brinda, la cual es definida como el otorgamiento a la atención oportuna de los pacientes a fin de satisfacer sus necesidades y expectativas, como se mencionó, tanto del paciente, como de los usuarios en general. ⁽²³⁾

Parasuraman, establece que existe una relación entre las percepciones y las expectativas de los usuarios debido a los servicios , concluyéndose que, mientras mejor sea el servicio que se brinda, es mayor el nivel de calidad percibido por los usuarios, es decir, que existe una gran diferencia entre las expectativas de los usuarios y la calidad que estos reciben, por lo que, explica mejor la calidad del servicio brindado ⁽⁹⁾ .

Aguirre define a la calidad de atención como el otorgamiento de atención medica al usuario con oportunidad de acuerdo con los conocimientos médicos, además de los principios éticos , a fin de satisfacer la necesidad y expectativas de estos ^{(21) (22)}.

Finalmente, diversos autores manifiestan que la calidad está determinada por los usuarios o clientes, quienes la definen debido a la cobertura a sus necesidad y expectativas ^{(26) (27)}.

Historia de la calidad

La calidad como tal tiene sus orígenes en la antigüedad, es desde la era preindustrial en la que se hablaba ya de calidad como tal, por lo que esta referida a un contacto permanente con

el cliente, como también la preocupación que se tiene por el conocimiento, capacitaciones, procesos y el grado de satisfacción de los usuarios. ⁽⁹⁾

Myers y Slee, mencionan que la calidad es el grado de cumplimiento de las normas respecto con el mejor conocimiento sanitario que se tiene, en todo momento, sobre los acuerdos que se tienen con las prácticas y principios aceptados de manera general⁽¹⁰⁾, sin embargo, la calidad definida de manera sencilla fue planteada por Deming, quien refiere sobre la calidad que es hacer lo indicado de manera correcta y de manera rápida. ^{(9) (11)}.

Se debe tener presente, sobre la descentralización de las organizaciones de la salud a nivel nacional, aquellas que provienen del subsector público, las cuales estaban previamente conformadas por el MINSA y que después del mencionado proceso de descentralización pasaron a la dirección de los gobiernos regionales, por lo que, se ha constituido a nivel nacional 25 organizaciones de salud, bajo el tenor de Direcciones Regionales de Salud o sus similares. ⁽²⁷⁾ Este conjunto de propuestas plantean la exigencia de la sociedad por disponer de una mejor calidad de atención de salud y por ende, comprometen al máximo ente rector de la salud nacional como es el MINEDU. ⁽²⁷⁾

Tipos de calidad

Entre los principales tipos de calidad se tienen:

- Calidad técnica. Es la que esta referida a otorgarle al paciente el máximo y más completo bienestar, luego de haber evaluado el balance entre los beneficios y perjuicios, que conllevan el proceso de atención en todas sus partes. ⁽²⁷⁾. Tiene como finalidad la atención de las necesidades del paciente, brindándole una atención humanística y profesional,

con empatía y altos conocimientos científicos por parte del profesional de la salud.

- Calidad sentida: Es aquella que es definida por el usuario, su percepción o punto de vista en base a la experiencia de la atención recibida, está sujeta a la subjetividad de los usuarios, y debe ser explicada y expresada por estos, debido a sus necesidades al momento de adquirir una atención, está relacionado más con la entrega y recepción del servicio que su contenido técnico propiamente dicho. ⁽²⁷⁾.

Es el juicio que emite el paciente o usuario con respecto a la atención recibida, quedando a juicio de los propios usuarios la calificación de la atención brindada por el profesional de la salud, en conclusión, esta más referida a la percepción que se tiene de la entrega y recepción de un servicio, por parte del usuario.

Dimensiones de la calidad

Donabedian (1966), plantea dos dimensiones de la calidad, la primera de ellas esta referida a la técnica, la cual es representada por los conocimiento y técnicas que se realizan a fin de darle soluciones a determinados problemas, y la interpersonal, que esta referida a la relación que se establece quien brinda el servicio y quien lo recibe, es decir el proveedor de este y el usuario. Además de las mencionadas se tiene la dimensión comodidades o entorno, la cual está relacionada al ambiente o espacio físico en el que se brinda el servicio⁽⁹⁾

Donabedian, enfatiza en análisis de la calidad enmarcado en tres enfoques como son el proceso, la estructura y el resultado. Por otro lado, Stamatis (1996), a partir del documento leído de la Red Datem del Marañon (2007), establece la diferencia entre la atención y la calidad del servicio, refiriendo que esta se da en la atención y como se lleva a cabo la atención. ^(9.)

Parasuraman (1993), menciona 5 dimensiones de la calidad que se debe tomar en cuenta, al momento de establecer diferencias entre las percepciones y las expectativas de calidad de servicio que son manifestadas por el usuario, estas son: Fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuestas y los aspectos tangible. ⁽⁹⁾ El autor es quien establece las cinco dimensiones que hasta la actualidad se toman en cuenta para abordar la variable calidad de atención, estas dimensiones son la fiabilidad o confiabilidad, la seguridad que tienen los usuarios en el servicio que adquiere la empatía que el trabajo muestra hacia el usuario, la capacidad de respuesta en cuanto a la atención oportuna y efectiva que se brinda en el servicio brindado y a los elementos tangibles, es decir el espacio físico y los materiales o recursos que se emplean en cada una de las actividades que se realiza para atender al usuario o cliente.

Modelos de la calidad

a) Modelo conceptual de la calidad percibida

La percepción, es entendida como la capacidad de poder organizar datos o información que llegan a las personas a través de los sentidos como un todo, creando un concepto u opinión de algo, en base a la experiencia o formación. ⁽⁹⁾ Estos aspectos son:

1. Las necesidades y deseos, la cual esta referido al grado de motivación que tiene la persona sobre lo recibido.
2. Las expectativas, tendiéndose a recibir lo que se espera, es decir, aquello que les resulta más familiar.
3. El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea. Muchas personas tienden a percibir más el conjunto de detalles que el poder recordar por separado, aquellas características particulares del objeto, aunque otras si se detienen en observar los detalles.

4. La educación que recibió en el ambiente familiar, en consideración con la forma de ver la vida, sea en cuanto al dinero, valores, trabajos, religión u otros.

5. El nivel escolar, referido a la formación académica, la cual guía la forma de ver o percibir las cosas o situaciones que ocurren. ⁽⁹⁾

En el modelo establecido por Gronroos, no solo se conceptualiza y explica la calidad del servicio como la percepción que tiene los usuarios del servicio brindado, esta percepción en cada una de las dimensiones propuestas en el modelo. ⁽¹⁷⁾

b) El modelo de calidad de servicio de Bolton y Drew

Es un modelo de la calidad del servicio percibida, como una función referida a la no conformación de las experiencias de las expectativas, mediante los niveles de percepciones, dado como resultado la insatisfacción o satisfacción del consumidor⁽¹⁷⁾ En este modelo esta referido a la satisfacción o no de los usuarios o consumidores, el factor detonante o predominante en este modelo es aquel que ocurre cuando se contrastan los resultados obtenidos con las expectativas que tienen lo usuarios o consumidores.

c) El modelo de calidad de servicio de Bitner

El modelo de Bitner (1990), define a la calidad como un producto de la propia experiencia del consumidor, pudiendo dar como resultado un alto grado de satisfacción o de insatisfacción, a consecuencia de la prestación del servicio y la expectativa del usuario.

Situación de la calidad en salud

El MINSA como el máximo ente rector del país, ha realizado un sin fin de conjuntos en aras de mejorar la calidad de atención de los pacientes, apoyándose en la diversidad de estudio que se han

realizado sobre esta temática. Pero pese a ello la población percibe un nivel bajo de calidad en cuanto a la atención que recibe según se concluye en los estudios realizados de manera anual por la Universidad de Lima, donde no solo se aprecia un bajo nivel en cuanto a la percepción de la ansiedad, sino que, además, esta se encuentra con una tendencia a seguir descendiendo, tanto para los centros de salud del Minsa como de Essalud. ⁽¹⁰⁾

Lo expresado se ve reflejado en la evidencia de los resultados, producto de la medición de las funciones esenciales que debe cumplir el sistema de salud pública del país, la misma que se llevó a cabo en el año 2006, que menciona que el desarrollo de la calidad no llega siquiera al nivel promedio. ⁽¹⁰⁾

“La baja calidad de la atención constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales” ⁽¹⁰⁾

3.2.2. Definición de la variable calidad de atención.

Definición de la satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario es un indicador que permite medir el grado de atención en los servicios de la salud, es definida como la conformidad que es expresada por el usuario, en razón a las expectativas de que estos alcanzan. ⁽⁹⁾

La satisfacción del usuario es la diferencia entre la percepción y la expectativa de estos, estando satisfecho el usuario se marca una diferencia entre la percepción y la expectativa, en la que se tiene un valor positivo o igual a cero, mientras que en la percepción-expectativa negativa, el usuario tiene un grado de insatisfacción, por lo que, es necesario diferenciar la expectativa, que es el valor que el usuario espera del servicio, mientras que

la percepción es la valoración en si del servicio que se recibe. En conclusión, la medición de la calidad de servicio se debe contemplar debido a la conformidad o no, con respecto a un servicio o sistema de salud. ⁽⁹⁾

Las instituciones que dirigen sus esfuerzos o acciones en satisfacer las necesidades de sus usuarios son las que llegan a ser más competentes y productivas, se logra poder tener una perspectiva más clara cuando la satisfacción de las necesidades de los usuarios se vuelve una prioridad para la organización. ⁽⁹⁾

Medición de la calidad del servicio.

La calidad de atención es un aspecto subjetivo que esta ligado al grado de percepción que tiene el usuario o cliente sobre el servicio o bien que adquiere, muchas veces esta percepción se debe a las relaciones interpersonales que se tiene entre los proveedoras del servicio o bien brindado y el de los propios usuarios ⁽⁹⁾ Esto quiere decir, que la calidad de servicio esta, muchas veces, ligada a la opinión que tiene los usuarios sobre la interacción que se genera con los proveedores.

Los métodos más empleados para la medición de la calidad de servicio, se divide en métodos cuantitativos, los cuales se direccionan a las encuestas y los métodos cualitativos donde se encuentran los llamados grupos focales, estos últimos aportan información más detalladas y requieren de una mayor preparación y experiencia en su manejo para poder ser aplicados. ⁽⁹⁾

Escala SERVQUAL

Parasuraman et al ⁽²⁴⁾, diseño la escala SERVQUAL, la cual es considerada en la actualidad como una herramienta multidimensional, que es una de las más aceptadas y empleadas

cuando de medir la calidad de atención en las empresas se refiere, es una herramienta altamente confiable. ⁽⁵³⁾.

El instrumento de serqual, es un instrumento que se ha sometido a diversos procedimientos de validación por el MINEDU del Perú, que a través de la RM 52-2011-MINSA, donde se publica el instrumento de SERQUAL, que se adaptó para los diversos niveles de servicios de salud del país.

El cuestionario de Serqual, ha adquirido una serie de propiedades psicométricas que garantiza su validez y confiabilidad para ser aplicados a los usuarios. ⁽²⁵⁾ por lo tanto, se hace necesario contar con encuestas que hayan sido sometidas previamente al proceso de validez y confiabilidad, a fin de poder ser aplicadas sin mayores inconvenientes a los usuarios y poder determinar las principales causas de insatisfacción, para poder implementar o realizar acciones de mejora. ⁽²³⁾.

Política nacional de calidad en salud

El Ministerio de salud (MINSA), es un órgano del poder ejecutivo y es en el país el máximo ente rector, que tiene como propósito velar por la salud y bienestar de la población peruana, mediante el dictamen de políticas públicas de salud, los cuales son los lineamientos específicos del sector que permiten alcanzar los objetivos trazados por estos ministerios.

Las políticas de calidad son obligatorias, las mismas que son de estricto cumplimiento por la Autoridad Sanitaria en todos los niveles del territorio peruano, sea de ámbito regional, nacional o local, así como de alcance para todas las instituciones públicas, privadas o de carácter mixto⁽²⁷⁾

En el año 2001, se dio inicio al proceso de formulario sectorial de la política pública de calidad en salud, proceso que tuvo sus inicios en la aprobación del documento técnico del SGCS del MINSA, aprobado mediante la RM N° 768-2001-SA/DM, después de ello la política sufre ciertas modificaciones que se encuentran contenidas en el documento técnico en mención, que fue aprobado mediante RM N°519-2006/MINSA ⁽²⁸⁾.

Derechos fundamentales del usuario.

La evaluación o juicio de valor que emite el cliente siempre dependerá de la subjetividad de percepción que este tenga del producto o servicio recibido, de los diferentes niveles educativos, sociales, económicos y lingüísticos que marcan distancias entre los propios profesionales, los centros de salud y los propios usuarios. Los usuarios que acuden a entidades públicas o privadas siempre gozaran de los siguientes derechos:

1. Acceder a los servicios de salud, conforme lo establece la normatividad vigente.
2. Trato equitativo o igualitario en las diversas prestaciones y con especial énfasis en los servicios gratuitos de salud que se brindan a la población vulnerable, se consideran como poblaciones vulnerables a todos aquellos que no disponen de los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades mínimas, entre los que se incluyen a niños, madres, discapacitados y adultos mayores.
3. Gratuidad de los servicios en el sector público, en los casos que los usuarios formen parte del grupo de población vulnerable, especialmente en el área materno-infantil.
4. A ser informada de manera completa y continua, en términos de su comprensión y en consideración del estado psíquico de los usuarios, lo cual incluye el nombre facultativo, pronóstico,

diagnóstico, tratamiento y servicio de consejería por parte de los profesionales capacitados.

5. Confidencialidad y sigilo de toda la información, tanto su expediente como historia clínica, debe permanecer en la unidad de salud, excepto en casos legales.

6. Respeto a su persona, así como a la dignidad humana, sin ser discriminado por ninguna razón, ni de tipo sexual, étnico, social, orientación sexual, ideológico, político o sindical.

7. A no ser objeto de experimentación, sea en los casos de administración de medicamentos o procesos de diagnósticos, terapia o pronóstico.

8. El usuario tiene derecho, a que se le comunique todo lo que sea necesario para que brinde su respectivo consentimiento.

9. A realizar reclamos o sugerencias en los plazos establecidos.

10. Finalmente, a exigir que los servicios que se le brinda cumplan con los estándares de calidad, tanto en los procedimientos como en la práctica profesional que se realiza. ⁽²⁹⁾

3.3. Marco conceptual

A continuación, se enlistan y definen los principales términos empleados:

- ✓ Atención. Es una función cognitiva, la cual permite enfocar de manera pasiva o activa, también voluntaria o involuntaria, el interés de la persona hacia un hecho, acontecimiento o estímulo.
- ✓ Calidad. Es definida como la propiedad que tiene un objeto o cosa, lo cual define su valor y la satisfacción que este provoca en su acreedor.
- ✓ Elementos tangibles. Son todos aquellos materiales o recursos que se puede ver o tocar, es decir, es palpable.

- ✓ Enfermería. Es una de las disciplinas de las ciencias de la salud que tiene como propósito el cuidado y recuperación del paciente, abarca los cuidados autónomos y en colaboración que se prestan a las personas de cualquier edad o condición, cuyo estado de salud ha sido afectado.
- ✓ Gestión. Es el proceso que administra y controla todos los diferentes asuntos, aspectos, y funciones de una organización para el logro de los objetivos propuestos.
- ✓ Percepción. Es el proceso cognoscitivo a través del cual las personas son capaces de comprender su entorno y actuar en consecuencia a los impulsos que reciben
- ✓ Personal de enfermería. Profesional de la salud que se dedica al cuidado personal intensivo de un determinado paciente.
- ✓ Satisfacción. Es el hecho o efecto de satisfacer las necesidades o requerimiento de una persona, a fin de saciar un deseo, apetito o necesidad.
- ✓ Usuarios. Es aquella persona que hace uso de algo o de un servicio, es necesario que esta persona tenga conciencia del producto o servicio que está adquiriendo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

La ruta metodológica que seguirá el estudio se detalla a continuación:

- Según el enfoque del estudio, este corresponde al enfoque cuantitativo, el cual tiene como principales características hacer uso de la medición numérica, formular hipótesis y valerse tanto de la estadística descriptiva como de la inferencial.
- Según la finalidad o propósito, es de tipo básica, estos estudios tienen como propósito someter a prueba teorías o modelos teóricos, así mismo, busca ampliar un cuerpo de conocimiento.
- Según la manipulación de las variables. Es de tipo observacional, que las investigadoras solo se limitaran a observar el fenómeno de estudio, describirlos y establecer una posible relación entre ambas variables de estudio.
- Según el nivel de investigación, es relacional o llamado también correlacional, una de las principales características de estos estudios es que se busca establecer una posible relación o asociación entre ambas variables.
- Según la fuente de toma de datos. Es prospectivos, porque la recolección de la información se realizará en el espacio y tiempo actual, sin tomar información o datos anteriores.
- Según el número de mediciones, es de tipo o corte transversal, es decir que las unidades de análisis participaran de la solución de los cuestionarios en un solo momento⁽³⁰⁾.

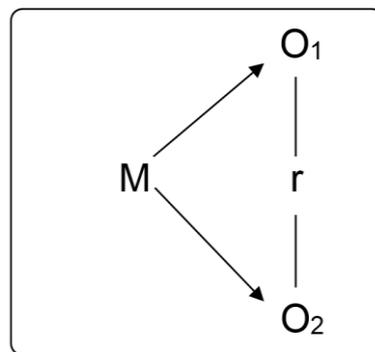
4.2. Diseño de Investigación

El diseño seleccionado es el no experimental, en este tipo de investigaciones no se busca transformar la realidad o fenómenos que se está investigando, es decir las investigadoras solo se

limitan a observar el fenómeno sin buscar cambios en la realidad de este.

La tipología del diseño se detalla mediante la siguiente formula:

Donde:



M = Muestra de estudio conformada por los usuarios externos que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022.

O1 = Medición de la calidad de atención

O2 = Medición de la satisfacción de los usuarios.

r = Coeficiente de correlación

4.3. Población – Muestra

4.3.1. Población.

La población de estudio externos nuevos estuvo conformada por todos los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro, Ica-2022, los cuales son atendidos entre los meses de abril y mayo del 2022, cantidad que asciende a un total de 3 567.

4.3.2. Muestra

La muestra de estudio es una porción representativa de la población, la misma que se obtiene haciendo uso de procedimientos estadísticos, como es el caso de la ecuación de poblaciones finitas, formula probabilística para la obtención de la muestra, es así como la muestra quedó conformada como se detalla a continuación:

Ecuación de poblaciones finitas (Formula):

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

Donde:

n = Muestra de estudio	¿? =
a = Confianza	0.95 (95%)
Z = Valor de la distribución normal estandarizada	1.96
N = Tamaño de la población	3567
p = Probabilidad a favor	0.5 (50%)
q = Probabilidad en contra	0.5 (50%)
e = Máximo de errores permisibles	0.05 (5%)

Descripción de la formula:

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

$$n = \frac{0.9604 \times 3567}{0.0025 (3566) + 0.9604}$$

$$n = \frac{3\,435.7468}{9.8754}$$

$$n = 347$$

4.3.3. Muestreo

La técnica de muestreo a emplearse es el aleatorio simple, en este tipo de técnicas, la muestra de estudio se recoge al azar, es decir, todos los usuarios que acuden al centro hospitalario tienen la misma posibilidad de ser escogidos.

4.4. Hipótesis general y específicas

4.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

4.4.2. Hipótesis Específicas

H.E.1 Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

H.E.2 Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

H.E.3 Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

H.E.4 Existe relación significativa entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

H.E.5 Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

4.5. Identificación de variables

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN:

- a) Edad
- b) Sexo
- c) Condición del encuestado
- d) Grado de instrucción
- e) Tipo de usuario

Variable X: Calidad de atención

Dimensiones:

- D.1: Fiabilidad
- D.2: Capacidad de respuesta
- D.3: Seguridad
- D.4: Empatía
- D.5: Aspectos tangibles

Variable Y: Satisfacción de los usuarios

Dimensiones:

- Humanística
- Tecnológica-científica
- Entorno

4.6. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Calidad de atención	La calidad es el orgullo de la mano de obra”, entendiéndose mano de obra en el más amplio sentido y adiciona que, “la calidad se define en términos de quien la valora	La variable calidad de atención se operacionalizará a través de las dimensiones fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles, dicha variable contiene 19 indicadores y 20 ítems	D.1: Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención correcta y sin errores - Atención según el horario establecido - Atención según el orden de llegada -Atención sin discriminación 	Categoría y ordinal
			D.2: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención rápida - Solución inmediata a su problema o dificultad - Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces - Permanencia constante del personal en su servicio 	
			D.3: Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza hacia el personal que le atendió - Conocimientos sólidos del personal que le atendió - Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios - Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención 	
			D.4: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Trato afable y respetuoso al usuario - Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo - Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista - El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad 	
			D.5: Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto visual del servicio de farmacia - Señalización adecuada para ubicar el servicio - Baños disponibles y limpios - Sala de espera adecuada y cómoda 	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad en la atención en los servicios del sector salud; se define como la conformidad expresada por el usuario, en función de las expectativas que este tiene respecto a la atención que recibe en las diferentes áreas que integran a todas las dimensiones de la calidad ⁽⁹⁾	La variable satisfacción del usuario será operacionalizada a través de las dimensiones humanística, técnico-científica y entorno, el instrumento contiene 14 indicadores y 14 ítems.	D1: Humanística	<ul style="list-style-type: none"> - Atención con cuidado y precaución - Trata amable y cortes -Respeto por la privacidad y confidencialidad - Respeto por el orden de llegada de los pacientes - Personal correctamente uniformado y aseado 	Categoría y ordinal
			D2: Tecnológica-científica	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia en el servicio - Orientación en el servicio - Ofrecimiento de charlas educativas - Seguridad y dominio de la farmacoterapia - Ofrecimiento de alternativas al tratamiento 	
			D3: Entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza y orden en la farmacia - Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia - Señalización adecuada de la farmacia - Seguridad de la farmacia - Abastecimiento y disponibilidad 	

4.7. Recolección de datos

4.7.1. Técnica

La técnica de recolección de datos empleado en el estudio es la encuesta, la misma que por su facilidad de manejo, versatilidad y utilidad es aplicable cuando se busca recolectar información de una gran cantidad de unidades de análisis.

4.7.2. Instrumento.

Los instrumentos de recolección de información empleados fueron los cuestionarios, los cuales se detallan a continuación:

- ✓ La variable calidad de atención se operacionalizará a través de las dimensiones fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles, dicha variable contiene 19 indicadores y 20 ítems
- ✓ La variable satisfacción del usuario será operacinalizada a través de las dimensiones humanística, tecnológica-científica y entorno, el instrumento contiene 14 indicadores y 14 ítems.

Los instrumentos de recolección de datos fueron los siguientes:

Variable	Técnica	Instrumento	Validado por:
Calidad de atención	Encuesta	Cuestionario	Godoy Quispe Ayda (2019)
Satisfacción del usuario	Encuesta	Cuestionario	Guizado Pino Alberta (2016)

Técnicas e interpretación de datos.

Una vez obtenida la información de las unidades de análisis se procederá a la elaboración de la estadística descriptiva e inferencial, a través de la elaboración de tablas académicas y figuras, estos procedimientos se describen a continuación:

Para la elaboración de las tablas académicas y figuras, se seguirán los siguientes pasos:

- Codificación. A cada instrumento se les asignara un código de identificación, el cual es asignado por la investigadora, lo que garantiza la confidencialidad de las unidades de análisis, permitiendo además su rápida identificación.
- Calificación. A cada reactivo se le asignara una escala de valores, según la opción de respuesta que ha marcado la unidad de análisis, lo cual permitirá realizar el proceso de recodificación de las variables estadísticas para el procesamiento numérico y elaboración de las tablas académicas.
- Tabulación de los datos. Los datos recolectados, son procesados y organizados en las tablas y figuras, los cuales previamente han sido organizados a través de categorías, rangos, intervalos y amplitud de valores, facilitando la interpretación de variables y dimensiones, así como la obtención de los principales estadígrafos.
- Interpretación. Los datos organizados en tablas y figuras son interpretados y descritos para una mayor comprensión del lector y la comunidad científica.

En cuanto a la elaboración de la estadística inferencial, por ser un estudio de nivel relacional, se hizo uso en primera instancia de la prueba de normalidad o de bondad, esta prueba será la de Kolmogórov-Smirnov, debido a que la muestra es mayor a 50 datos, así mismo, permitió determinar si el coeficiente de correlación a emplearse es de tipo paramétrico o no paramétrico, pudiéndose emplear r de Pearson (paramétrico), o en su defecto, Rho de Spearman, $Tau b$ de Kendall o $Tau c$ de Kendall (no paramétrico).

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Tabla 1.

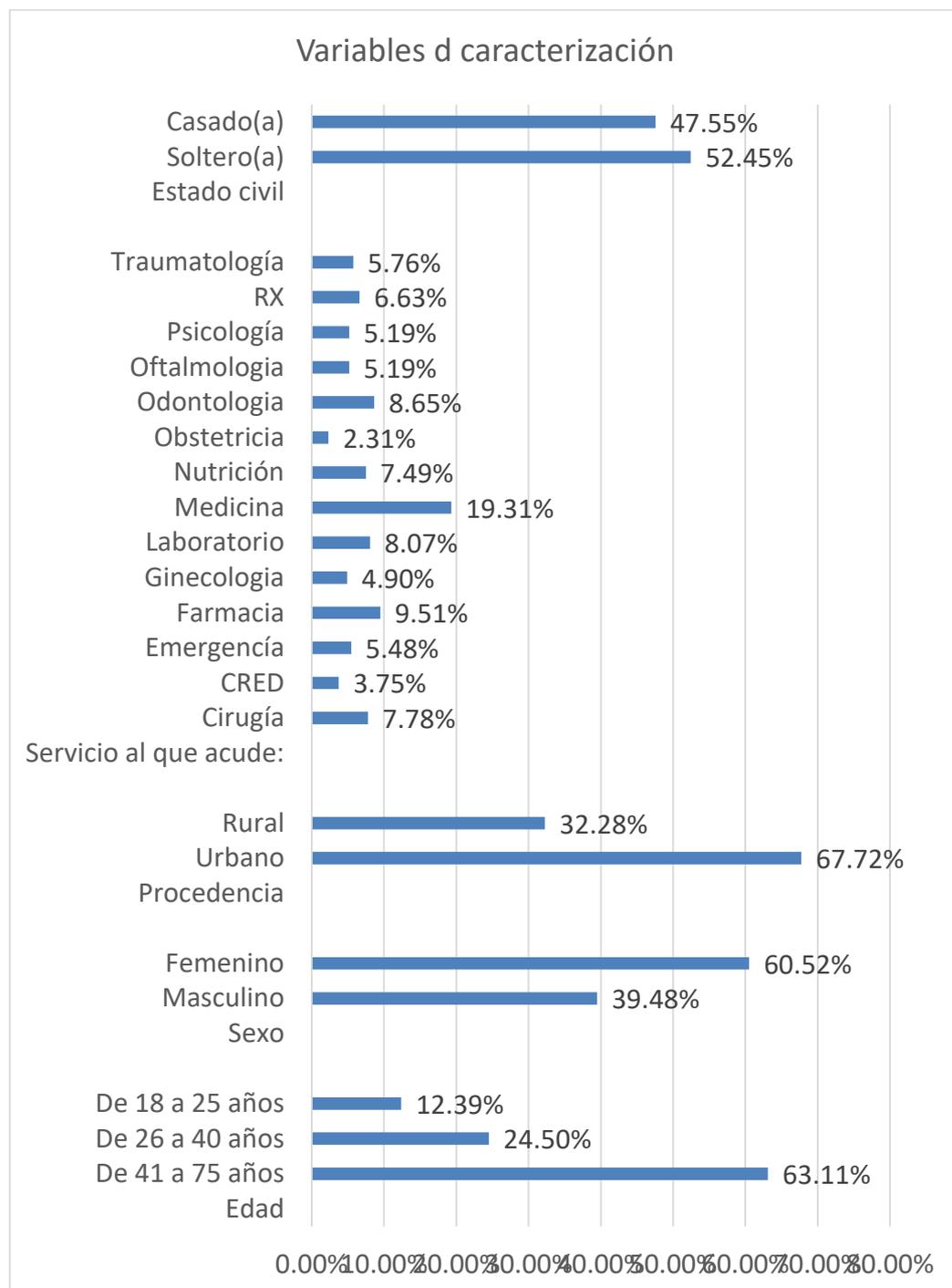
Variables de caracterización de la muestra de estudio.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
<i>Edad</i>		
De 41 a 75 años	219	63.11%
De 26 a 40 años	85	24.50%
De 18 a 25 años	43	12.39%
<i>Sexo</i>		
Masculino	137	39.48%
Femenino	210	60.52%
<i>Procedencia</i>		
Urbano	235	67.72%
Rural	112	32.28%
<i>Servicio al que acude:</i>		
Cirugía	27	7.78%
CRED	13	3.75%
Emergencia	19	5.48%
Farmacia	33	9.51%
Ginecología	17	4.90%
Laboratorio	28	8.07%
Medicina	67	19.31%
Nutrición	26	7.49%
Obstetricia	8	2.31%
Odontología	30	8.65%
Oftalmología	18	5.19%
Psicología	18	5.19%
RX	23	6.63%
Traumatología	20	5.76%
<i>Estado civil</i>		
Soltero(a)	182	52.45%
Casado(a)	165	47.55%

Fuente: Matriz de datos.

Figura 1.

Variables de caracterización de la muestra de estudio.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2.

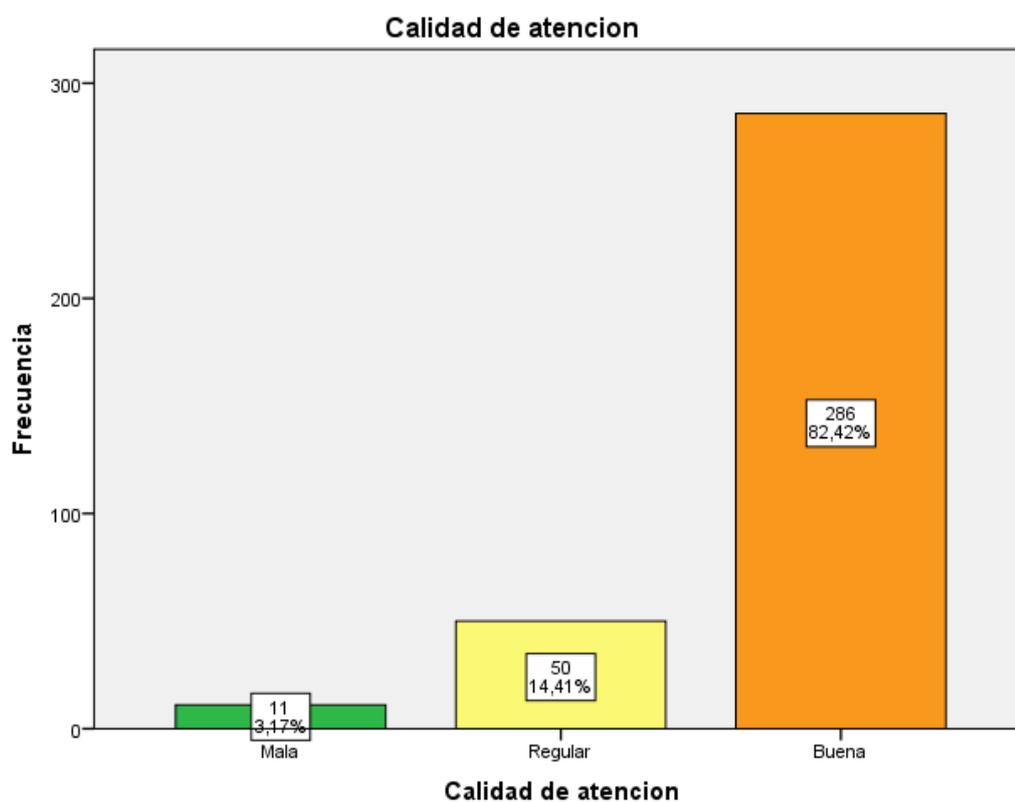
Resultados de la variable calidad de atención.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	11	3,2	3,2
	Regular	50	14,4	17,6
	Buena	286	82,4	100,0
	Total	347	100,0	100,0

Fuente: Matriz de datos.

Figura 2.

Resultados de la variable calidad de atención.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3.

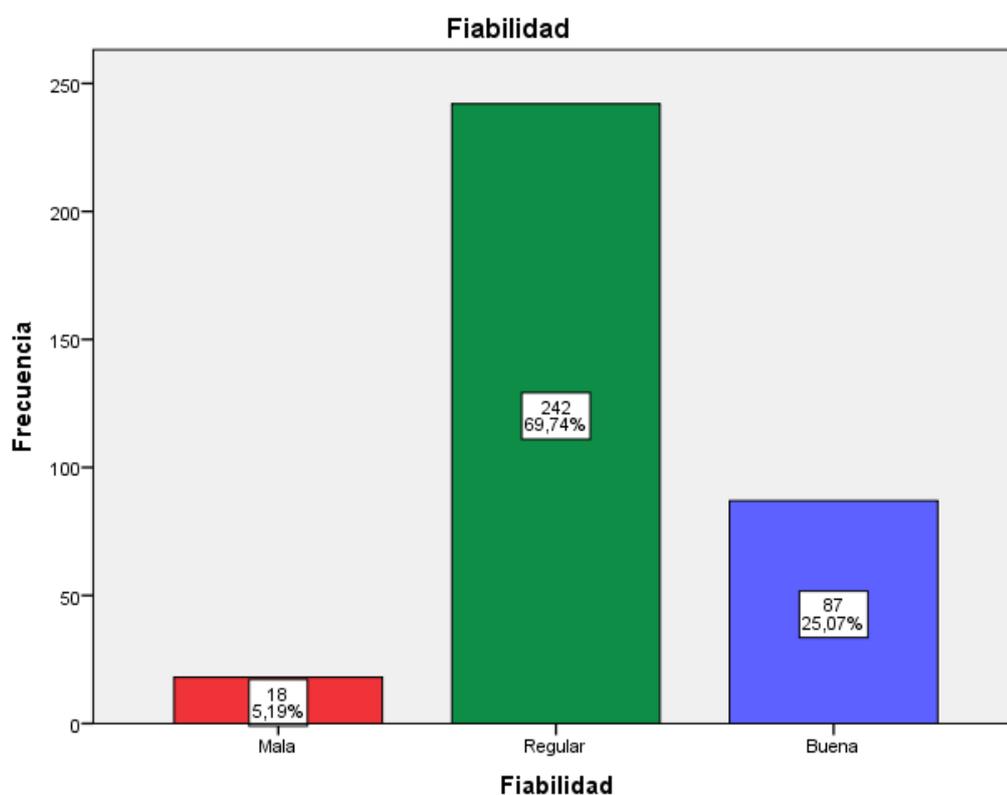
Resultados de la dimensión fiabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	18	5,2	5,2
	Regular	242	69,7	74,9
	Buena	87	25,1	100,0
	Total	347	100,0	100,0

Fuente: Matriz de datos.

Figura 3.

Resultados de la dimensión fiabilidad.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.

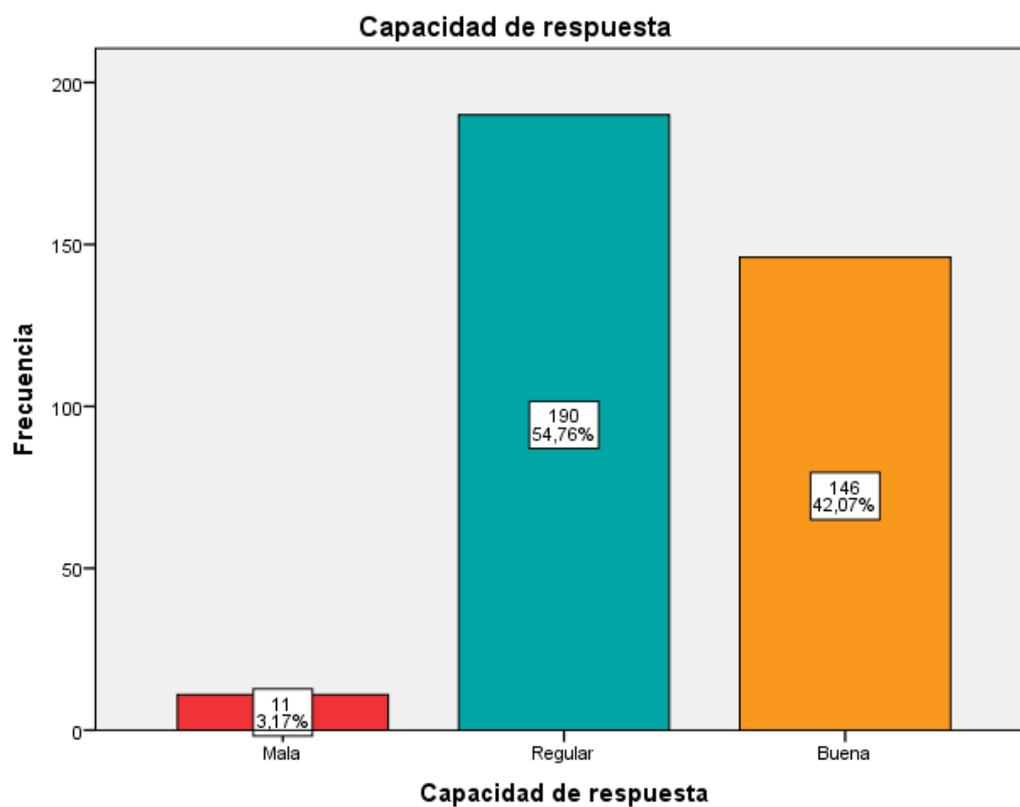
Resultados de la dimensión capacidad de respuesta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	11	3,2	3,2
	Regular	190	54,8	57,9
	Buena	146	42,1	100,0
	Total	347	100,0	100,0

Fuente: Matriz de datos.

Figura 4.

Resultados de la dimensión capacidad de respuesta.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.

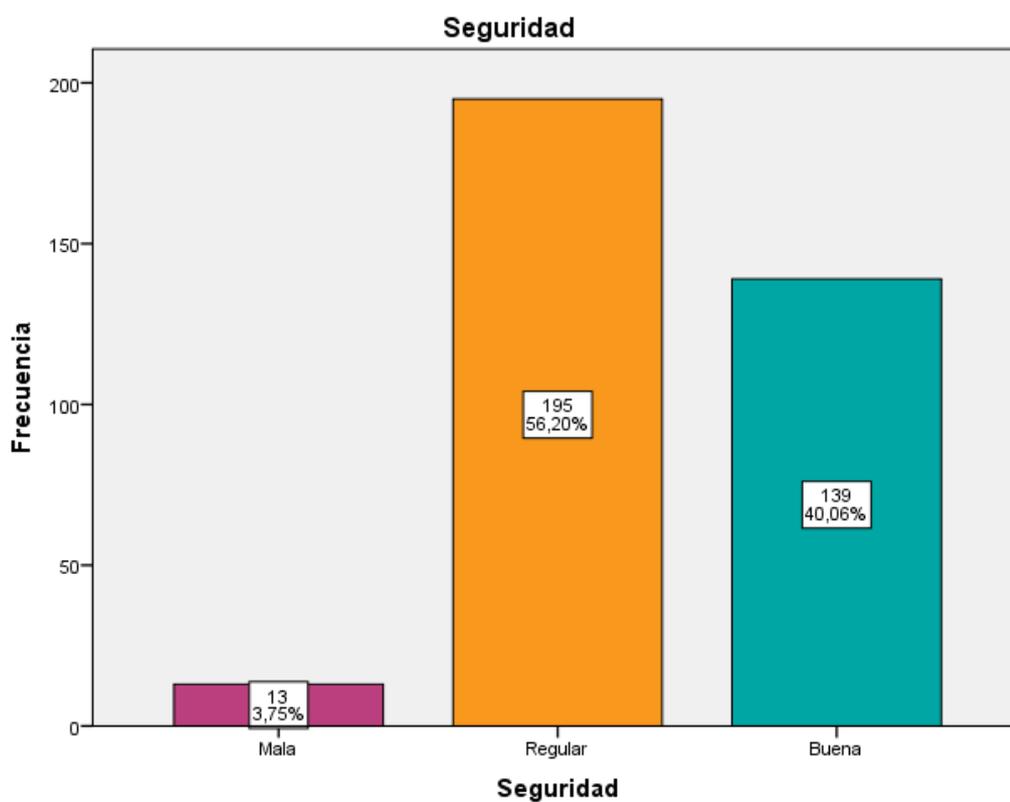
Resultados de la dimensión seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	13	3,7	3,7
	Regular	195	56,2	59,9
	Buena	139	40,1	100,0
	Total	347	100,0	100,0

Fuente: Matriz de datos.

Figura 5.

Resultados de la dimensión seguridad.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6.

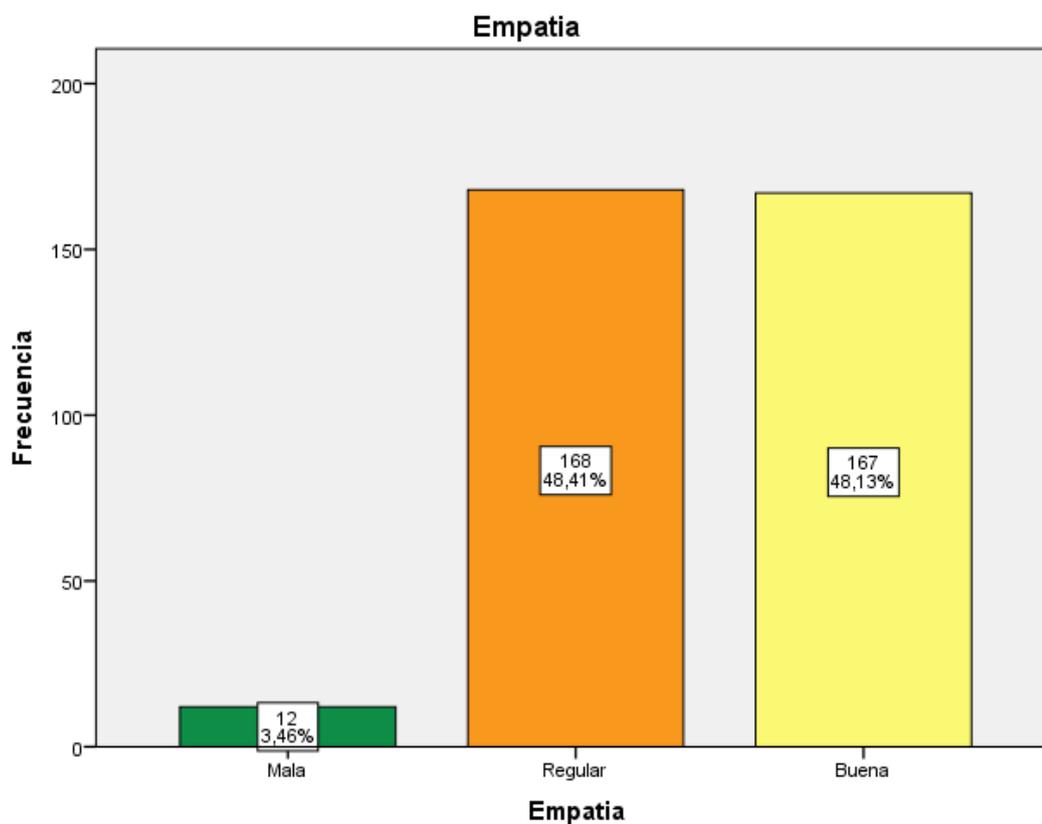
Resultados de la dimensión empatía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	12	3,5	3,5	3,5
	Regular	168	48,4	48,4	51,9
	Buena	167	48,1	48,1	100,0
	Total	347	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos.

Figura 6.

Resultados de la dimensión empatía.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7.

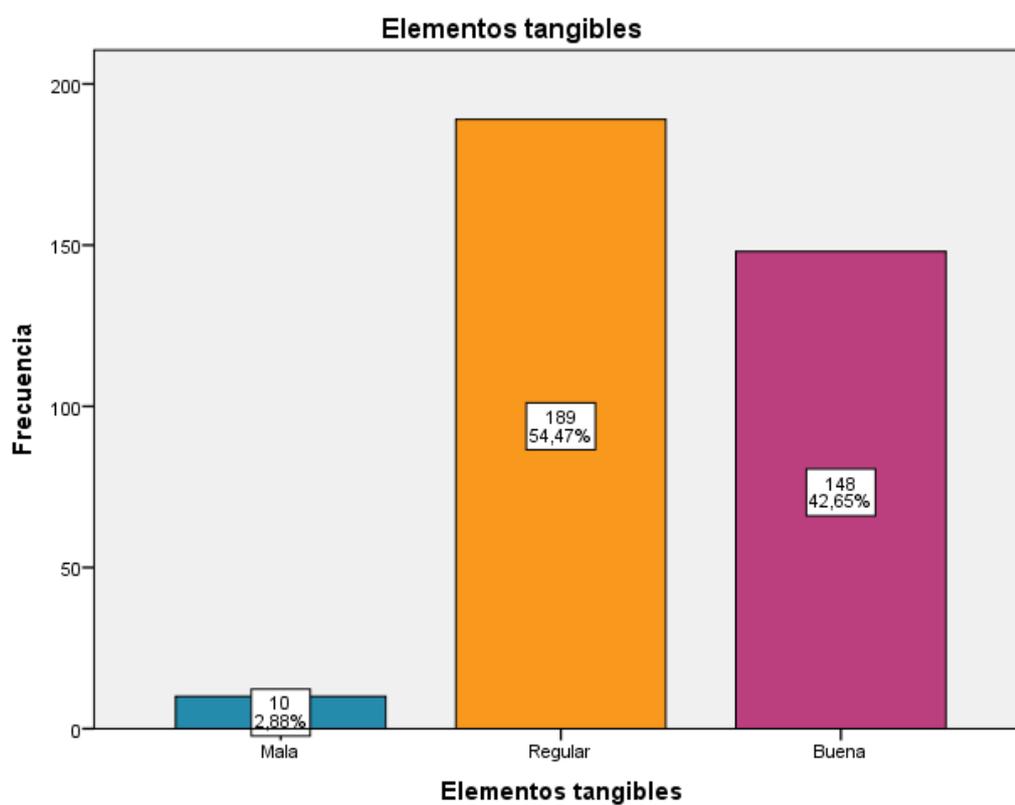
Resultados de la dimensión elementos tangibles.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	10	2,9	2,9
	Regular	189	54,5	57,3
	Buena	148	42,7	100,0
	Total	347	100,0	100,0

Fuente: Matriz de datos.

Figura 7.

Resultados de la dimensión elementos tangibles.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8.

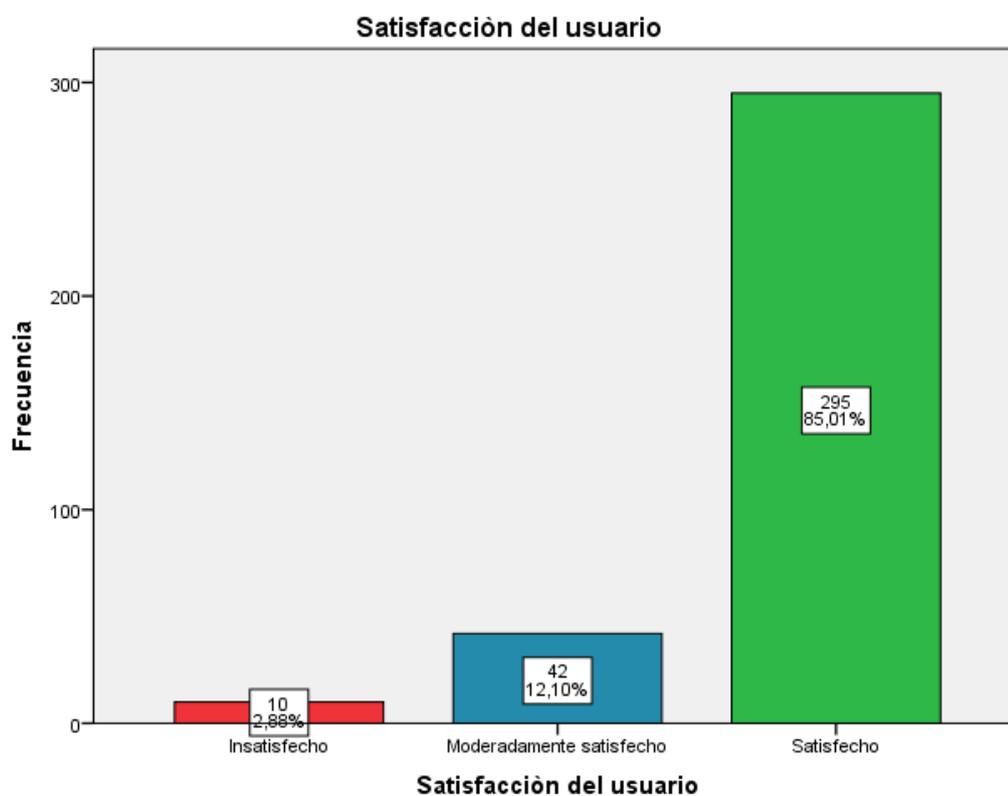
Resultados de la variable satisfacción del usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válid	Insatisfecho	10	2,9	2,9	2,9
o	Moderadamente satisfecho	42	12,1	12,1	15,0
	Satisfecho	295	85,0	85,0	100,0
	Total	347	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos.

Figura 8.

Resultados de la variable satisfacción del usuario.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9.

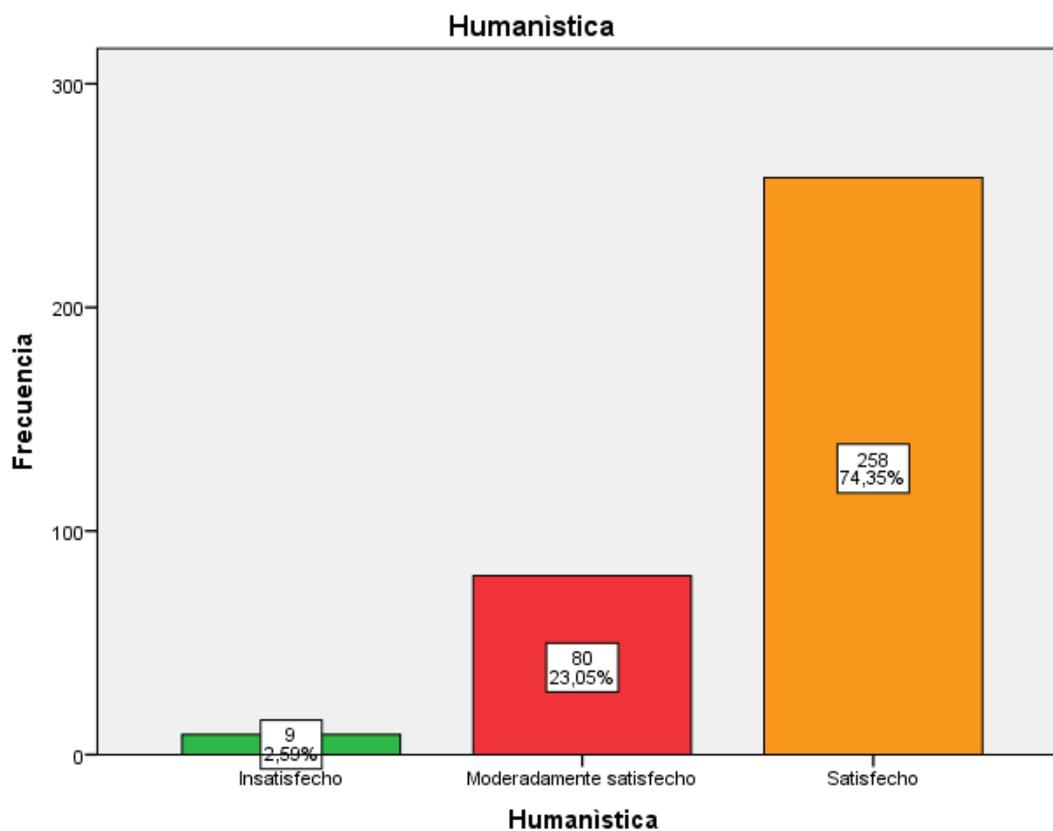
Resultados de la dimensión humanística.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	9	2,6	2,6
	Moderadamente satisfecho	80	23,1	25,6
	Satisfecho	258	74,4	100,0
	Total	347	100,0	100,0

Fuente: Matriz de datos.

Figura 9.

Resultados de la dimensión humanística.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10.

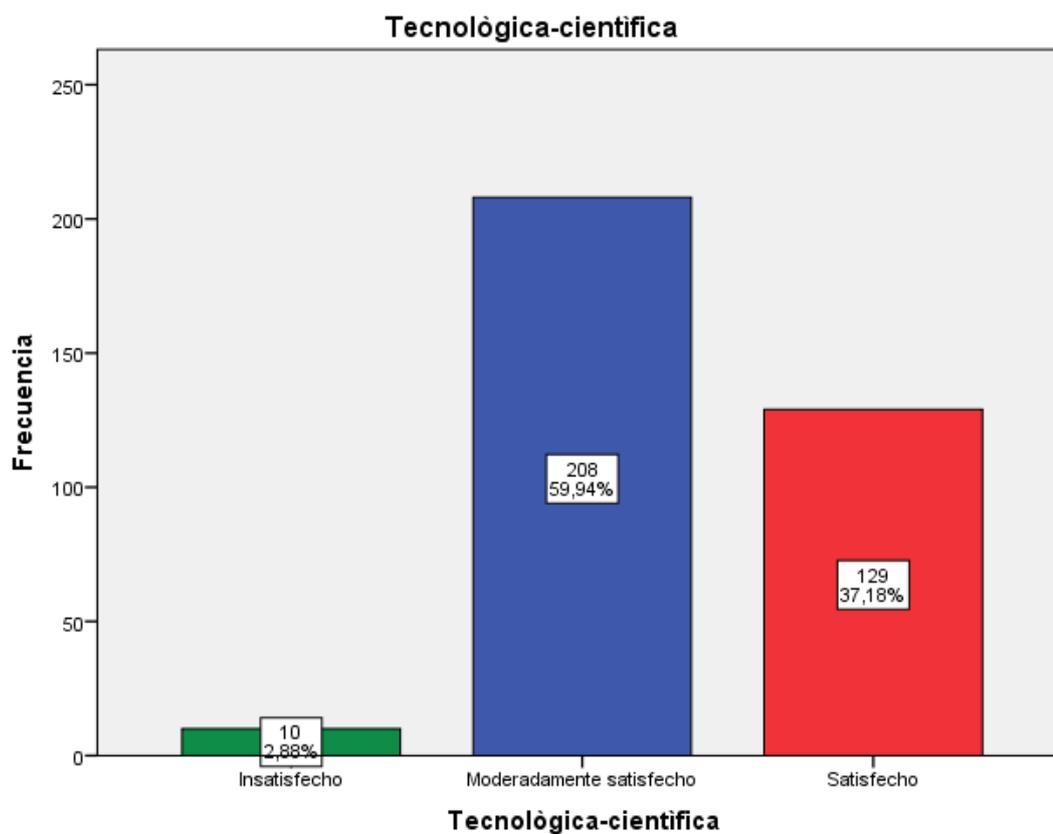
Resultados de la dimensión tecnológica-científica.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	10	2,9	2,9	2,9
Moderadamente satisfecho	208	59,9	59,9	62,8
Satisfecho	129	37,2	37,2	100,0
Total	347	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos.

Figura 10.

Resultados de la dimensión tecnológica-científica.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11.

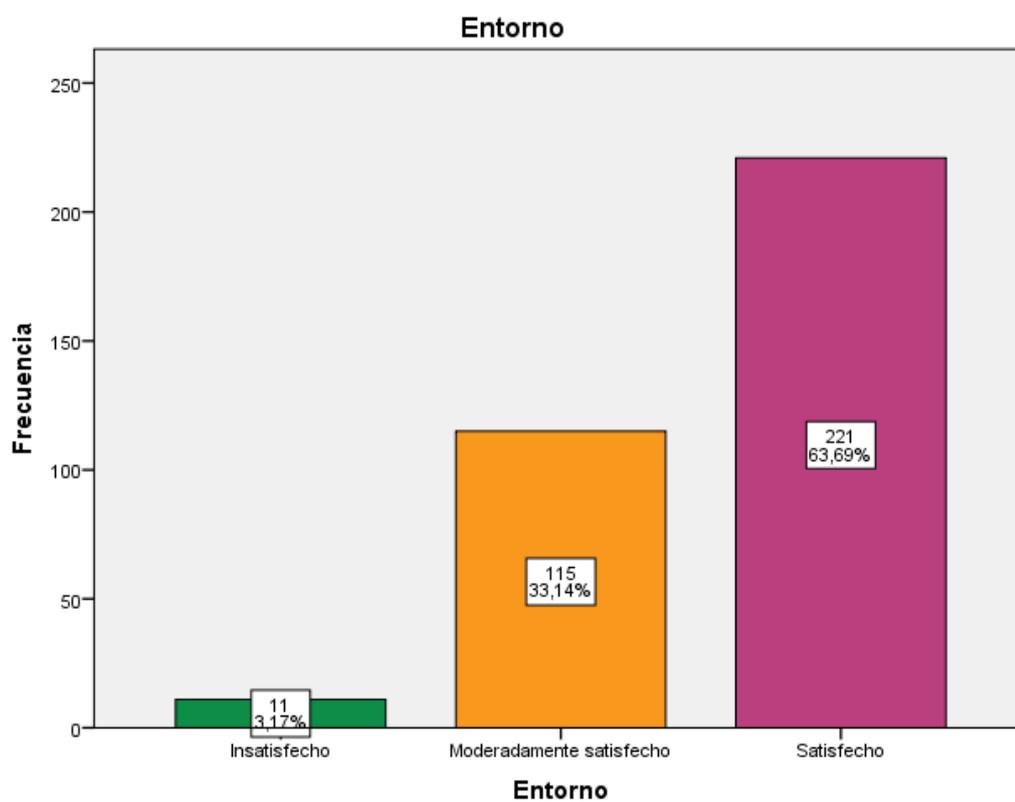
Resultados de la dimensión entorno.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Insatisfecho	11	3,2	3,2	3,2
Moderadamente satisfecho	115	33,1	33,1	36,3
Satisfecho	221	63,7	63,7	100,0
Total	347	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos.

Figura 11.

Resultados de la dimensión entorno.



Fuente: Elaboración propia.

5.2. Interpretación de los Resultados

En la tabla y figura 1, se aprecian los resultados obtenidos de las variables de caracterización, donde el 63,11% los encuestados tienen edades comprendidas entre los 41 a 75 años, el 24,50% de 25 a 40 años y el 12,39% de 18 a 25 años. En cuanto al sexo el 39,48% son de sexo masculino y el 32,28% femenino, sobre la procedencia el 67,72% provienen de zonas urbanas y el 32,28% de zonas rurales. De acuerdo con el servicio que acudieron, el 19,31% acudieron a medicina general, el 9,51% a farmacia, el 8,65% a odontología, el 7,78% a cirugía, entre otros servicios, finalmente sobre el estado civil, se tiene que el 52,45% son solteros(as) y el 47,55% casados(as).

En la tabla y figura 2, sobre los resultados de la calidad de atención, se tiene que el 82,4% consideran que es buena, el 14,4% la consideran como regular y el 3,2% afirmaron que es mala, estos resultados indican que en promedio el nivel de calidad de atención, según los 347 encuestados es buena.

En la tabla y figura 3, se muestran los resultados de la dimensión fiabilidad, donde el 25,1% la consideran como buena, el 68,7% opinan que es regular y un 5,2% afirmaron que es mala.

En la tabla y figura 4, se tiene los resultados de la dimensión capacidad de respuesta, donde el 41,1% la consideran como buena, el 54,8% la considera como regular y un 3,2% opinan que es mala.

En la tabla y figura 5, se muestran los resultados de la dimensión seguridad, donde el 40,1% opinan que es buena, el 56,2% la considera como regular y un 3,7% refieren que es mala.

En la tabla y figura 6, se muestran los resultados alcanzados de la dimensión empatía, donde el 48,1% la consideran como buena, el 48,4% opinaron que es regular y el 3,5% afirmaron que es mala.

En la tabla y figura 7, se muestran los resultados obtenidos de la dimensión elementos tangibles, donde el 42,7% la considera como buena, el 54,5% afirman que es regular y solo un 2,9% la catalogo en un nivel malo.

En la tabla y figura 8, se presentan los resultados de la variable satisfacción del usuario, donde el 85% consideran estar satisfechos, el 12,1% la consideraran moderadamente satisfecho, el 2,9% refirieron sentirse insatisfechos.

En la tabla y figura 9, se muestran los resultados de la dimensión humanística, donde el 74,4% de los encuestados manifestaron sentirse satisfechos, el 23,1% moderadamente satisfechos y el 2,6% insatisfechos.

En la tabla y figura 10, se obtienen los resultados de la dimensión tecnológica-científica, donde el 37,2% consideran estar satisfechos, el 59,9% moderadamente satisfechos y el 2,9% insatisfechos.

En la tabla y figura 11, se presentan los resultados de la dimensión entorno, donde el 62,7% de los encuestados indicaron estar satisfechos, el 33,1% moderadamente satisfechos y el 3,2% refieren estar insatisfechos.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo de los Resultados

6.1.1. Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov).

1. Formulación de las hipótesis estadísticas.

- ❖ **H0:** Los datos tienen una distribución normal
- ❖ **H1:** Los datos NO tienen una distribución normal.

2. Elección del nivel de significación (α).

Confianza = 95% (0,95)

Nivel de significancia (alfa) es $\alpha = 5\%$ (0,05)

3. Prueba estadística para emplear.

Siendo la muestra de estudio mayor a 50 unidades de análisis (347), la prueba de normalidad seleccionada para el análisis es la de Kolmogorov-Smirnov (K-S), el valor de significancia será considerado para determinar si los datos siguen o no una distribución normal.

Tabla 12

Prueba de Normalidad: kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadísti co	gl	Sig.	Estadísti co	gl	Sig.
Fiabilidad	,400	347	,000	,685	347	,000
Capacidad de respuesta	,340	347	,000	,710	347	,000
Seguridad	,343	347	,000	,716	347	,000
Empatía	,318	347	,000	,713	347	,000
Elementos tangibles	,340	347	,000	,706	347	,000

Calidad de atención	,492	347	,000	,477	347	,000
Humanística	,455	347	,000	,574	347	,000
Tecnológica-científica	,368	347	,000	,697	347	,000
Entorno	,400	347	,000	,659	347	,000
Satisfacción del usuario	,504	347	,000	,437	347	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4. Criterio de decisión.

Si $p\text{-valor} < 0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , por lo que, se asume que la distribución es asimétrica o no paramétrica.

Si el $p\text{-valor} \geq 0,05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a , por lo que, se asume que la distribución es simétrica o paramétrica.

*En el caso de encontrar valores diferidos, sean mayor y menores, se asume que la distribución es no paramétrica.

5. Decisión y conclusión.

Siendo la totalidad de valores obtenidos, es decir, los $p\text{-valor}$ son menores al 0,05, se tiene la suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, es decir, los datos no tienen una distribución normal (No paramétrica o asimétrica), razón por la cual, se empleó la prueba de normalidad no paramétrica Rho de Spearman.

6.1.2. Prueba de hipótesis.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis de investigación.

Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

Formulación de las hipótesis estadísticas.

- ❖ $H_0 = 0$ No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica
- ❖ $H_1 \neq 0$ Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

Elección de la prueba:

Se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. La representación esquemática del coeficiente en mención es la siguiente formula:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Nivel de significancia: = 0,05 (5%)

Valor	Descripción
0,00 a 0,20	Correlación muy débil
0,21 a 0,40	Correlación débil
0,41 a 0,60	Correlación moderada
0,61 a 0,80	Correlación fuerte
0,81 a 1,00	Correlación muy fuerte

Fuente: (Hernández et al., 2014, p.32)

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza el H_0

Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el H_0

Tabla 13.

Correlación de Rho de Spearman entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,240**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	347	347
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,240**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	347	347

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

Interpretación:

En la tabla 13, se ha empleado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde se ha obtenido un coeficiente de correlación de 0,240, que indica una relación positiva y baja entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, así mismo, se ha obtenido un p -valor de $0,000 \leq 0,05$.

Decisión:

De acuerdo con el p -valor obtenido ($0,000 \leq 0,05$), se tiene la suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis de la investigadora y rechazar la hipótesis nula, por lo que, se concluye que, existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica.

Prueba de hipótesis específica 1.

Hipótesis de investigación.

Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

Formulación de las hipótesis estadísticas.

- ❖ $H_0 = 0$ No existe relación entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica
- ❖ $H_1 \neq 0$ Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

Elección de la prueba:

Se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. La representación esquemática del coeficiente en mención es la siguiente fórmula:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Nivel de significancia: = 0,05 (5%)

Valor	Descripción
0,00 a 0,20	Correlación muy débil
0,21 a 0,40	Correlación débil
0,41 a 0,60	Correlación moderada
0,61 a 0,80	Correlación fuerte
0,81 a 1,00	Correlación muy fuerte

Fuente: (Hernández et al., 2014, p.32)

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza el H_0

Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el H

Tabla 14.

Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario.

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,255**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	347	347
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,255**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	347	347

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

Interpretación:

En la tabla 14, se ha empleado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde se ha obtenido un coeficiente de correlación de 0,255, que indica una relación positiva y baja entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario, así mismo, se ha obtenido un p -valor de $0,000 \leq 0,05$.

Decisión:

De acuerdo con el p -valor obtenido ($0,000 \leq 0,05$), se tiene la suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis de la investigadora y rechazar la hipótesis nula, por lo que, se concluye que, existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica.

Prueba de hipótesis específica 2.

Hipótesis de investigación.

Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

Formulación de las hipótesis estadísticas.

- ❖ $H_0 = 0$ No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica
- ❖ $H_1 \neq 0$ Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

Elección de la prueba:

Se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. La representación esquemática del coeficiente en mención es la siguiente formula:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Nivel de significancia: = 0,05 (5%)

Valor	Descripción
0,00 a 0,20	Correlación muy débil
0,21 a 0,40	Correlación débil
0,41 a 0,60	Correlación moderada
0,61 a 0,80	Correlación fuerte
0,81 a 1,00	Correlación muy fuerte

Fuente: (Hernández et al., 2014, p.32)

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza el H_0

Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el H_0

Tabla 15.

Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de usuario.

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,151**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	347	347
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,151**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	347	347

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

Interpretación:

En la tabla 15, se ha empleado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde se ha obtenido un coeficiente de correlación de 0,151, que indica una relación positiva muy baja entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, así mismo, se ha obtenido un p -valor de $0,005 \leq 0,05$.

Decisión:

De acuerdo con el p -valor obtenido ($0,005 \leq 0,05$), se tiene la suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis de la investigadora y rechazar la hipótesis nula, por lo que, se concluye que, existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-2023.

Prueba de hipótesis específica 3.

Hipótesis de investigación.

Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

Formulación de las hipótesis estadísticas.

- ❖ $H_0 = 0$ No existe relación entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica
- ❖ $H_1 \neq 0$ Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

Elección de la prueba:

Se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. La representación esquemática del coeficiente en mención es la siguiente fórmula:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Nivel de significancia: = 0,05 (5%)

Valor	Descripción
0,00 a 0,20	Correlación muy débil
0,21 a 0,40	Correlación débil
0,41 a 0,60	Correlación moderada
0,61 a 0,80	Correlación fuerte
0,81 a 1,00	Correlación muy fuerte

Fuente: (Hernández et al., 2014, p.32)

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

Tabla 16.

Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario.

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,255**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	347	347
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,255**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	347	347

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

Interpretación:

En la tabla 16, se ha empleado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde se ha obtenido un coeficiente de correlación de 0,255, que indica una relación positiva y baja entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario, así mismo, se ha obtenido un p-valor de $0,000 \leq 0,05$.

Decisión:

De acuerdo con el p-valor obtenido ($0,000 \leq 0,05$), se tiene la suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis de la investigadora y rechazar la hipótesis nula, por lo que, se concluye que, existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica.

Prueba de hipótesis específica 4.

Hipótesis de investigación.

Existe relación significativa entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

Formulación de las hipótesis estadísticas.

- ❖ $H_0 = 0$ No Existe relación entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica
- ❖ $H_1 \neq 0$ Existe relación significativa entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

Elección de la prueba:

Se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. La representación esquemática del coeficiente en mención es la siguiente formula:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Nivel de significancia: = 0,05 (5%)

Valor	Descripción
0,00 a 0,20	Correlación muy débil
0,21 a 0,40	Correlación débil
0,41 a 0,60	Correlación moderada
0,61 a 0,80	Correlación fuerte
0,81 a 1,00	Correlación muy fuerte

Fuente: (Hernández et al., 2014, p.32)

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

Tabla 17.

Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario.

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,231**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	347	347
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,231**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	347	347

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

Interpretación:

En la tabla 17, se ha empleado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde se ha obtenido un coeficiente de correlación de 0,231, que indica una relación positiva y baja entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario, así mismo, se ha obtenido un p-valor de $0,000 \leq 0,05$.

Decisión:

De acuerdo con el p-valor obtenido ($0,000 \leq 0,05$), se tiene la suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis de la investigadora y rechazar la hipótesis nula, por lo que, se concluye que, existe relación significativa entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica.

Prueba de hipótesis específica 5.

Hipótesis de investigación.

Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

Formulación de las hipótesis estadísticas.

- ❖ $H_0 = 0$ No existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica
- ❖ $H_1 \neq 0$ Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

Elección de la prueba:

Se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. La representación esquemática del coeficiente en mención es la siguiente fórmula:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Nivel de significancia: = 0,05 (5%)

Valor	Descripción
0,00 a 0,20	Correlación muy débil
0,21 a 0,40	Correlación débil
0,41 a 0,60	Correlación moderada
0,61 a 0,80	Correlación fuerte
0,81 a 1,00	Correlación muy fuerte

Fuente: (Hernández et al., 2014, p.32)

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza el H_0

Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el H_0

Tabla 18.

Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario.

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,147**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	347	347
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,147**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	347	347

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

Interpretación:

En la tabla 18, se ha empleado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde se ha obtenido un coeficiente de correlación de 0,147, que indica una relación positiva muy baja entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario, así mismo, se ha obtenido un p-valor de $0,006 \leq 0,05$.

Decisión:

De acuerdo con el p-valor obtenido ($0,006 \leq 0,05$), se tiene la suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis de la investigadora y rechazar la hipótesis nula, por lo que, se concluye que, existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica

6.2. Comparación de los resultados con el marco teórico

En este apartado se realiza la contrastación de los resultados, es decir, se comparan los resultados alcanzados en el estudio, tanto a nivel descriptivo como inferencial y se comparan con los obtenidos por los principales antecedentes, además se busca el soporte teórico que respalde, desde la teoría, lo alcanzado en el estudio.

A nivel descriptivo, en cuanto a las variables de caracterización, se ha podido obtener que el 63,11% de las participantes tiene edades comprendidas entre los 41 a 74 años, en cuando al sexo predominante entre las encuestadas, el 60.52% de las participantes fueron mujeres, la mayor procedencia fueron de zonas urbanas (67,72%) y los servicios a los que más acudieron al momento de ser encuestados fueron el de medicina general (19,31%), seguido del de farmacia (9,51%), odontología en un 8,65%, entre otros, por último, el estado civil predominante fue el soltero(a) en un 52,45%, seguido del de casados en un 47,55%. En cuanto a las variables de estudio, el 82,4% de los participantes ha calificado la calidad de atención recibida como buena, el 14,4% regular y un 3,2% mala, de estos resultados se puede deducir que la calidad de atención brindada, según la opinión de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro es buena; en la variable satisfacción del usuario se

obtuvo que un 85% de los participantes se sienten satisfechos, mientras que el 12,1% ha indicado está moderadamente satisfecho y apenas un 2,9% insatisfecho, resultados que dan cuenta que, casi la totalidad de encuestados está satisfecho con el servicio recibido en este centro hospitalario.

A nivel inferencial, se ha podido obtener como resultados que, existe relación directa y significativa entre las variables de estudio, afirmación que respalda el valor del coeficiente de correlación obtenido (Rho de Spearman=0,240), que indica una relación positiva y baja, además de un p-valor de 0,000, el cual es menor que el 0,05, por lo que, se acepta la hipótesis de la investigadora y se rechazó la hipótesis nula.

Los resultados alcanzados en el estudio al ser comparados con la investigación, se cuentan con los estudios como el de Los resultados alcanzados con la investigación se cuentan con los estudios como el de Breña ⁽⁹⁾, quien buscó determinar la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el departamento de medicina del Hospital Regional de Loreto, en el estudio se demostró que existe un alto grado de relación entre las variables de estudio.

Así mismo se tiene el estudio realizado por Godoy ⁽¹⁰⁾, cuya finalidad fue determinar cómo se percibe la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del seguro social de salud de Ayacucho 2018, concluyéndose que Se concluye el 45% de los pacientes evidencian un nivel de satisfacción adecuado, generando un buen nivel de satisfacción.

Así mismo, se tiene el estudio realizado por Condeña ⁽¹¹⁾, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud de la Angostura, Ica.

Se concluyo que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio, habiendo se obtenido un coeficiente de

correlación de Pearson, que permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Se cuenta también con el estudio desarrollado por.

Domínguez ⁽¹²⁾, que busco determinar la calidad de atención de enfermería en el servicio de hospitalización, donde más del 70% ha considerado que esta es entre regular a buena.

Finalmente, en el estudio desarrollado por Saavedra ⁽¹³⁾, se buscó determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la prevención del dengue, a nivel descriptivo, se pudo observar que más del 75% de los participantes consideraron que la calidad de atención es media a alta, resultados que coinciden con los del estudio, además, nivel inferencial, también se demostró que existe relación positiva y significativa entre las variables de estudio.

Se cuenta también con el estudio desarrollado por Domínguez ⁽¹²⁾, que busco determinar la calidad de atención de enfermería en el servicio de hospitalización, donde más del 70% ha considerado que esta es entre regular a buena.

Finalmente, en el estudio desarrollado por Saavedra ⁽¹³⁾, se buscó determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la prevención del dengue, a nivel descriptivo, se pudo observar que más del 75% de los participantes consideraron que la calidad de atención es media a alta, resultados que coinciden con los del estudio, además, nivel inferencial, también se demostró que existe relación positiva y significativa entre las variables de estudio.

CONCLUSIONES

Objetivo general

Se ha podido establecer el grado de relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica, esto lo demuestra el valor obtenido del coeficiente de correlación No paramétrico (Rho de Spearman), cuyo valor es de 0,240, que indica una relación positiva y baja, además un p-valor de 0,000, menor que el valor de alfa (0,05), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, esto quiere decir que, existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica.

Objetivo específico 1.

Se ha podido establecer el grado de relación que existe entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica, esto lo demuestra el valor obtenido del coeficiente de correlación No paramétrico (Rho de Spearman), cuyo valor es de 0,255, que indica una relación positiva y baja, además un p-valor de 0,000, menor que el valor de alfa (0,05).

Objetivo específico 2.

Se ha podido establecer el grado de relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica, esto lo demuestra el valor obtenido del coeficiente de correlación No paramétrico (Rho de Spearman), cuyo valor es de 0,151, que indica una relación positiva muy baja, además un p-valor de 0,005, menor que el valor de alfa (0,05).

Objetivo específico 3.

Se ha podido establecer el grado de relación que existe entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica, esto lo demuestra el valor obtenido del coeficiente de correlación No paramétrico (Rho de Spearman), cuyo valor es de 0,255, que indica una relación positiva y baja, además un p-valor de 0,000, menor que el valor de alfa (0,05).

Objetivo específico 4.

Se ha podido establecer el grado de relación que existe entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica, esto lo demuestra el valor obtenido del coeficiente de correlación No paramétrico (Rho de Spearman), cuyo valor es de 0,231, que indica una relación positiva y baja, además un p-valor de 0,000, menor que el valor de alfa (0,05).

Objetivo específico 5.

Se ha podido establecer el grado de relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica, esto lo demuestra el valor obtenido del coeficiente de correlación No paramétrico (Rho de Spearman), cuyo valor es de 0,147, que indica una relación positiva muy baja, además un p-valor de 0,006, menor que el valor de alfa (0,05).

RECOMENDACIONES

A partir de los resultados alcanzados en el estudio se plantean las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a las autoridades del Hospital "Santa María del Socorro", seguir brindando un servicio adecuado y atención oportuna, a fin de mantener a lo largo del tiempo una atención de calidad que incida de manera positiva en la satisfacción de los usuarios, tal y como los resultados lo reflejan en el estudio.

Continuar motivando al personal administrativo y de salud seguir brindando un servicio idóneo a cada uno de los usuarios que acuden a los distintos servicios de salud, a fin de que los niveles de buenos de calidad de atención se incrementen en todos los usuarios y que se mantengan a lo largo de tiempo. Así mismo, seguir implementando estrategias que permitan mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, como se muestran en los resultados obtenidos en el estudio.

A las autoridades del Hospital Santa María del Socorro de Ica, seguir motivando a los trabajadores administrativos y de salud a brindar una atención de calidad que, se vea reflejada en un trato humanizado en la atención a los usuarios y pacientes, que a su vez permita reflejarse en altos niveles de satisfacción de estos.

A los futuros investigadores, tomar en cuenta los resultados alcanzados en la investigación, a fin de poder ser realizados en otros establecimientos de salud de la región y a nivel nacional, que permitan poder identificar problemáticas, para que a partir de ellos se puedan plantear alternativas de solución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Morales González CG. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato risaralda febrero a abril De 2009 [Tesis pregrado] Santafé De Bogotá D.C. Pontificia Universidad Javeriana; 2009.
2. Ávila Hernández GG. Satisfacción del usuario en relación con la atención recibida por el médico familiar en la unidad de medicina familiar N°. 16. Infonavit, la estancia, colima. [Tesis especialidad] Colima de Colombia Universidad de colima; 2007.
3. Huiza Guardia GA. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. Callao. Octubre – diciembre 2003. [Tesis maestría] Lima Perú. Universidad nacional mayor de San Marcos; 2003.
4. Vicuña M. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la Calidad de atención de los servicios obstétricos. Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2002. 63 (1): 40-50.
5. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. [en línea]. 2001. [Fecha de acceso 9 de setiembre de 2016]; No.1 URL disponible en: <http://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
6. Donabedian A. Epidemiología de la calidad. [en línea]. 2001. [Fecha de acceso 9 de setiembre de 2016]; No.1 URL disponible en: <http://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
7. Arévalo A. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud, zona 7 de la provincia de El Oro. [Tesis para optar el grado de magister en gerencia de proyectos de inversión en salud]. Guayaquil: Universidad

- Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. [Citado el 03 de febrero de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11923/1/T-UCSG-POS-MGSS-167.pdf>
8. Mejía M. Calidad de atención que se brinda a los adultos mayores del asilo de ancianos esposos Bishara de Esmeraldas. [Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Enfermería]. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2019. [Citado el 23 de enero de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1855/1/MEJIA%20PRIETO%20%20MISHELLE%20ALEXANDRA.pdf>
 9. Breña C. Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el departamento de medicina del Hospital Regional de Loreto. [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración]. Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana, 2020. [Citado el 29 de enero de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/60/Tesis%20Carlos%20Alberto%20%20Bre%C3%B1a%20Mozombite.pdf>
 10. Godoy A. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el seguro de Salud EsSalud-Ayacucho 2018. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social]. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega, 2019. [Citado el 03 de febrero de 2022]. Disponible en: http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4501/TE_SIS_GODOY_AYDA.pdf
 11. Condeña C. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud la Angostura, junio 2018. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Citado el 04 de febrero de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35681/conde%C3%B1a_pc.pdf
 12. Domínguez Arce, R. Calidad de atención en enfermería, servicio de Hospitalización Chumbivilcas, Cusco 2019. [Tesis para optar

el título de Licenciada en Enfermería]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2020. [Citado el 27 de enero de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/938/1/Roberto%20Dom%C3%ADnguez%20Arce.pdf>

13. Saavedra Rioja, YM. Calidad de atención de enfermería y prevención del dengue, Institución Educativa “Luis Negreiros” . Pátapo, Lambayeque, 2020. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2020. [Citado el 04 de febrero de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1046/1/Yoly%20Mar%C3%ADa%20Saavedra%20Rioja.pdf>
14. Berra, S. Utilización de servicios sanitarios en población infantil y adolescente europea, junio de 2008 [en línea]. 2008. [Fecha de acceso 9 de setiembre de 2016] URL disponible en: <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/7145/tsbr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Álvaro Pérez, A., García Fariñas, A., & Bonet Gorbea, M. Pautas conceptuales y metodológicas para explicar los determinantes de los niveles de salud en Cuba. Rev Cubana Salud Pública 2007; 33(2).
16. Salto Mariño, E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. [Tesis maestría] Quito - Ecuador. Universidad central de Ecuador; 2014.
17. García, E., Garza Fidel, Navarro Oziel. Evaluación de la percepción de la calidad de la atención medica en asegurados pos operados por hernia de disco lumbar y la relación con su habilitación laboral. . [Tesis maestría] México. Universidad Autónoma de Nuevo León; 2000.
18. Sánchez Barrón, LA. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe,

- Nuevo León. [Tesis maestría] Monterrey – México. Universidad Autónoma Nuevo León; 2012.
19. Miyahira J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? [Editorial]. Rev Med Hered 2001; 12: 76-7.
 20. Munro-Faure L, y Munro-Faure M. La gestión de calidad total. En: La calidad total en acción. Barcelona. Ediciones Folio S.A. 1994. p: 17-33.
 21. Salto Mariño, E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. [Tesis maestría] Quito - Ecuador. Universidad central de Ecuador; 2014.
 22. Aguirre Gas H. Principios éticos de la práctica médica. Cir Ciruj 2004; 72: 503-510.
 23. García, E., Garza Fidel, Navarro Oziel. Evaluación de la percepción de la calidad de la atención medica en asegurados pos operados por hernia de disco lumbar y la relación con su habilitación laboral. . [Tesis maestría] México. Universidad Autónoma de Nuevo León; 2000.
 24. Sánchez Barrón, LA. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. [Tesis maestría] Monterrey – México. Universidad Autónoma Nuevo León; 2012.
 25. Ninamango Vicuña, WM. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. [Tesis pregrado] Lima – Perú. Universidad Mayor de San Marcos; 2014.
 26. Munro-Faure L, Munro-Faure M. ¿Qué podemos aprender de los gurúes de la calidad? Munro-Faure L, Munro-Faure M. La calidad total en acción. Barcelona. Ediciones Folio S.A. 1994. P: 17-33.
 27. Deming WE. Qualidade: A revolução da Administração. Rio de Janeiro. Editora Marques Saraiva S.A. 1990. P: 124-135.

28. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Mem Fund Q.* 1966; 44:166-203.
29. Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? *JAMA.* 1988; 260:1743-1748.
30. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. Ed. Mc. Graw Hill. 2014. Disponible en: https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO EN EL AÑO 2022- ICA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica?</p> <p>Problemas específicos P.E.1 ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica?</p> <p>P.E.2 ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica</p> <p>Objetivos específicos: O.E.1 Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica</p> <p>O.E.2 Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica</p> <p>Hipótesis específicas: H.E.1 Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica</p> <p>H.E.2 Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - D.1: Fiabilidad - D.2: Capacidad de respuesta - D.3: Seguridad - D.4: Empatía - D.5: Aspectos tangibles <p>Variable 2: Satisfacción</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - D.1: Humanística - D.2: Tecnológica-científica - D.3: Entorno 	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Básica Nivel: Relacional Método: Hipotético-deductivo Diseño: No experimental y de corte transversal</p> <p>Población: La población de estudio externos nuevos estará conformada por todos los usuarios que acuden al Hospital Danta María del Socorro, Ica-2022, los cuales son atendidos entre los meses de abril y mayo del 2022, cantidad que asciende a un total de 3 567.</p> <p>Muestra: Para el presente estudio la muestra se determinó mediante la fórmula de educación de poblaciones finitas, quedando finalmente conformada 347 usuarios externos que acuden al Hospital Danta María del Socorro, Ica-2022,</p>

<p>P.E.3 ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica?</p> <p>P.E.4 ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica?</p> <p>P.E.5 ¿Qué relación existe entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica?</p>	<p>O.E.3 Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica</p> <p>O.E.4: Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica</p> <p>O.E.5: Determinar la relación que existe entre la dimensión aspectos tangibles el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica</p>	<p>H.E.3 Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica</p> <p>H.E.4 Existe relación significativa entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica</p> <p>H.E.5 Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica</p>		<p>Técnica e instrumentos: Técnica: La encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de datos Estadística descriptiva: Tablas académicas, figuras y estadígrafos Estadística inferencial: Prueba de normalidad, coeficiente de correlación y prueba de hipótesis</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Anexo 2: Instrumentos de investigación y Ficha de validación por
juicio de expertos**



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

**CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA**

Estimado (a):

La presente investigación de pregrado tiene como objetivo principal establecer el grado de relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022. La información recogida será procesada y analizada respetando el principio de confidencialidad de la muestra, por lo que, se solicita responder cada ítem con total sinceridad.

Indicaciones:

Lea atentamente cada uno de los reactivos y marque la alternativa que considere adecuada recuerde que no existen repuestas correctas, ni incorrectas.

Escala de valoración:

1 = Malo, 2 = Regular, 3 = Bueno y 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	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?				
2	¿Le atendieron de acuerdo con el turno establecido?				
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?				
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?				
Dimensión: Capacidad de respuesta					

5	¿La atención fue rápida y eficaz?				
6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?				
7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?				
8	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				
Dimensión: Seguridad					
9	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?				
10	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?				
11	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?				
Dimensión: Empatía					
13	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?				
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?				
16	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
Dimensión: Elementos tangibles					
17	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?				
18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la farmacia fueron adecuados para orientar a los pacientes?				
19	¿El establecimiento de salud, contó con baños limpios para los pacientes?				
20	¿El centro de salud y la sala de espera se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?				

¡Muchas gracias!



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO

Estimado (a):

La presente investigación de pregrado tiene como objetivo principal establecer el grado de relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022. La información recogida será procesada y analizada respetando el principio de confidencialidad de la muestra, por lo que, se solicita responder cada ítems con total sinceridad.

Indicaciones:

Lea atentamente cada uno de los reactivos y marque la alternativa que considere adecuada recuerde que no existen repuestas correctas, ni incorrectas.

Escala de valoración:

1 = No satisfecho, 2 = Poco satisfecho, 3 = Satisfecho y 4 = Muy satisfecho

I. ITEMS.

N°	Dimensiones /Ítems	Escala de valores			
		1	2	3	4
Dimensión: Humanística					
1	¿El personal de enfermería, le atiende con cuidado y precaución?				
2	¿El personal de enfermería, le brinda un trato afable y cortes?				
3	¿El personal de enfermería respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?				
4	¿El personal de enfermería respeta el orden de llegada de los pacientes?				
5	¿El personal de enfermería se encuentre correctamente uniformado y aseado?				
Dimensión: Tecnológica-científica					
6	¿El personal de enfermería le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				

7	¿El personal de enfermería le orienta sobre los medicamentos que va a usar?				
8	¿El personal de enfermería le da charlas educativas mientras es atendida?				
9	¿El personal de enfermería demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
Dimensión: Entorno					
10	¿Considera que el centro hospitalario es limpio y ordenado?				
11	¿Considera que los consultorios de atención se encuentran adecuadamente ventilados e iluminados?				
12	¿Considera que el centro hospitalario presenta letreros, avisos, que hacen más entendible la ubicación de estos?				
13	¿Considera que el hospital se ubica en una zona segura de libre tránsito y con presencia de personal policial o serenazgo?				
14	¿considera que los servicios, farmacia, admisión en el centro hospitalario se encuentran debidamente ubicados?				

¡Muchas gracias!

Anexo 3: Informe de Turnitin al 28% de similitud

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO EN EL AÑO 2022- ICA

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonomaica.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	www.medrxiv.org Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%

9

Submitted to Universidad Autonoma del Peru

Trabajo del estudiante

1 %

10

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

11

repositorio.upecen.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Anexo 4: Matriz de datos

Calidad de atención.

N°	VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN					CALIDAD DE ATENCIÓN																			
						FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				ELEMENTOS TANGIBLES			
	EDAD	SEXO	PROCEDENCIA	SERVICIO AL QUE ACUDE	ESTADO CIVIL	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20
1	28	F	Urbano	Odontología	Soltero	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	4	3	4	3
2	45	F	Urbano	Rx	Casado	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	2	3	4	4	3	4
3	63	F	Urbano	Medicina	Casado	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	24	F	Urbano	Medicina	Soltero	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4
5	57	M	Urbano	Medicina	Casado	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3
6	38	F	Urbano	Psicología	Casado	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	61	F	Urbano	Medicina	Casado	2	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
8	22	F	Urbano	CRED	Soltero	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	2	3	4	2
9	33	F	Urbano	Traumatología	Casado	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
10	66	F	Urbano	Laboratorio	Casado	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
11	39	M	Rural	Medicina	Casado	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3
12	28	F	Urbano	CRED	Soltero	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
13	28	M	Urbano	Oftalmología	Soltero	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

14	64	F	Urbano	Farmacia	Casado	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	
15	72	F	Urbano	Nutricion	Casado	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
16	40	F	Rural	Nutricion	Casado	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4
17	69	F	Urbano	Laboratorio	Casado	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	69	F	Urbano	Oftalmología	Soltero	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3
19	74	F	Urbano	Rx	Casado	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4
20	42	F	Rural	Medicina	Soltero	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	2	3	2	4
21	64	F	Urbano	Nutricion	Casado	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4
22	39	F	Urbano	Farmacia	Soltero	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
23	63	F	Urbano	Odontología	Casado	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	3
24	73	F	Urbano	Medicina	Casado	3	1	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	25	M	Urbano	Farmacia	Soltero	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3
26	47	F	Urbano	Traumatología	Soltero	3	2	4	2	4	4	3	2	2	3	4	3	2	4	3	4	4	2	4	4
27	68	M	Rural	Psicología	Casado	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	
28	68	F	Urbano	Oftalmología	Casado	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	2	4	3	3	3	4	2
29	41	F	Urbano	Psicología	Soltero	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4
30	44	F	Urbano	Rx	Casado	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	65	M	Urbano	Odontología	Soltero	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	2	4
32	50	M	Urbano	Oftalmología	Casado	2	2	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
33	46	F	Urbano	Farmacia	Soltero	2	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	4	2	2	4

34	33	F	Urbano	CRED	Soltero	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	2	2	4	3
35	22	M	Urbano	Psicología	Soltero	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	1	3	3	4	4	4
36	74	F	Urbano	Medicina	Casado	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4
37	29	M	Rural	Nutricion	Casado	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4
38	46	M	Rural	Rx	Soltero	4	2	4	3	3	4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3
39	48	M	Urbano	Cirugía	Soltero	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	2	2
40	64	M	Urbano	Oftalmología	Casado	2	1	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	2	4	2	3	3	3
41	41	F	Urbano	Cirugía	Soltero	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3
42	56	F	Urbano	Cirugía	Casado	2	2	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	2	1	4	4	3	3	3	4
43	65	F	Urbano	Traumatología	Soltero	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3
44	46	F	Urbano	Oftalmología	Soltero	3	4	3	3	4	3	1	3	4	3	2	3	1	4	4	3	3	4	4	3
45	46	M	Urbano	Emergencias	Soltero	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	2
46	35	F	Rural	Farmacia	Casado	2	2	3	4	2	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3
47	18	F	Urbano	Obstetricia	Soltero	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
48	55	F	Urbano	Psicología	Soltero	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	3	2	4
49	29	F	Urbano	CRED	Soltero	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4
50	42	M	Urbano	Cirugía	Soltero	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3
51	21	M	Rural	Rx	Soltero	3	3	4	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4
52	59	M	Urbano	Oftalmología	Casado	2	3	2	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4
53	20	M	Urbano	Psicología	Casado	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4

54	47	F	Urbano	Laboratorio	Soltero	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	1	4	3	4	4	4	3
55	29	M	Rural	Laboratorio	Soltero	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4
56	63	F	Urbano	Farmacia	Soltero	4	4	2	4	3	2	1	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
57	62	M	Urbano	Odontologia	Soltero	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4
58	45	F	Urbano	Traumatologia	Soltero	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4
59	33	M	Rural	Farmacia	Soltero	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
60	19	M	Urbano	Medicina	Casado	2	3	4	4	4	1	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
61	42	M	Urbano	Laboratorio	Casado	3	4	4	3	1	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	3	2	2	4	2
62	46	F	Urbano	Laboratorio	Soltero	2	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4
63	58	F	Urbano	Psicologia	Soltero	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	4
64	41	M	Urbano	Laboratorio	Casado	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
65	66	F	Urbano	Cirugia	Casado	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2
66	43	F	Rural	Laboratorio	Soltero	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3
67	73	F	Urbano	Farmacia	Casado	3	4	1	3	4	1	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3
68	53	M	Rural	Medicina	Casado	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3	3
69	38	F	Urbano	Obstetricia	Soltero	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	2	4	4	3	4	3
70	24	M	Urbano	Traumatologia	Soltero	4	3	3	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3
71	52	F	Urbano	Laboratorio	Soltero	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	1	4	4	2	4	4	3
72	29	M	Urbano	Laboratorio	Casado	2	4	3	3	3	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3
73	36	M	Rural	Nutricion	Soltero	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3

74	34	F	Urbano	CRED	Casado	2	4	3	3	3	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
75	65	M	Urbano	Nutricion	Soltero	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3
76	46	F	Rural	Oftalmología	Soltero	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	1	2	3	4	3	3	4
77	58	F	Urbano	Ginecología	Casado	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	4	3	4	2	4
78	48	M	Urbano	Farmacia	Casado	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	2
79	47	F	Urbano	Ginecología	Soltero	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
80	36	F	Urbano	CRED	Soltero	4	3	3	2	4	4	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
81	37	F	Urbano	Emergencias	Soltero	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
82	20	F	Urbano	Obstetricia	Casado	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3
83	32	F	Urbano	Nutricion	Soltero	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
84	67	M	Urbano	Traumatología	Soltero	3	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3
85	67	F	Urbano	Cirugía	Casado	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	2	3	4	4
86	42	F	Rural	Laboratorio	Soltero	3	4	4	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3
87	62	M	Urbano	Farmacia	Soltero	2	2	2	2	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
88	74	F	Rural	Ginecología	Casado	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	4
89	48	M	Urbano	Nutricion	Soltero	3	2	3	4	4	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3
90	41	M	Urbano	Traumatología	Soltero	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
91	32	M	Urbano	Oftalmología	Soltero	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	47	M	Rural	Traumatología	Soltero	4	3	4	2	4	3	3	2	3	3	1	3	1	3	2	3	2	4	4	4
93	51	F	Urbano	Farmacia	Casado	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	1	2	4	4	3	2	4

94	19	M	Urbano	Oftalmología	Soltero	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3
95	64	M	Urbano	Farmacia	Casado	1	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2
96	23	F	Urbano	Ginecología	Soltero	3	2	4	3	2	2	2	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4
97	28	F	Urbano	CRED	Casado	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4
98	32	F	Urbano	Obstetricia	Casado	3	2	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3
99	56	M	Urbano	Rx	Soltero	4	3	1	4	4	4	4	2	1	2	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4
100	40	M	Urbano	Medicina	Soltero	3	4	2	4	2	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4
101	57	F	Urbano	Oftalmología	Soltero	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	3	2
102	29	F	Urbano	Ginecología	Soltero	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
103	22	F	Rural	CRED	Soltero	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3
104	21	F	Rural	Obstetricia	Soltero	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	3	4	3	3	3
105	37	M	Urbano	Cirugía	Soltero	2	4	2	2	4	2	3	3	4	4	2	4	4	4	2	3	3	2	3	3
106	35	F	Rural	Traumatología	Casado	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
107	41	F	Rural	Odontología	Casado	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
108	40	M	Urbano	Farmacia	Soltero	4	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	4
109	18	F	Urbano	Ginecología	Soltero	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3
110	61	F	Rural	Cirugía	Casado	1	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3
111	42	F	Urbano	Medicina	Casado	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
112	55	F	Urbano	Medicina	Soltero	2	4	4	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4
113	38	F	Urbano	Ginecología	Soltero	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

114	54	F	Urbano	Ginecología	Soltero	3	2	3	4	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3
115	34	M	Rural	Nutricion	Soltero	3	4	2	4	4	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4
116	23	F	Urbano	CRED	Soltero	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	61	F	Urbano	Laboratorio	Casado	3	2	4	3	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
118	70	F	Rural	Ginecología	Casado	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3
119	35	M	Rural	Cirugía	Casado	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
120	49	F	Urbano	Ginecología	Casado	3	3	3	4	2	4	1	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4
121	60	M	Urbano	Medicina	Casado	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	2	4	
122	54	F	Urbano	Cirugía	Soltero	2	4	2	3	2	2	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	2
123	25	F	Urbano	Emergencias	Soltero	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
124	43	F	Urbano	Cirugía	Soltero	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	2	4	4	2	3
125	41	M	Rural	Emergencias	Casado	2	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
126	47	F	Rural	Odontología	Soltero	3	5	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4
127	70	M	Rural	Oftalmología	Soltero	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	2	3	4	3	4
128	55	F	Urbano	Odontología	Soltero	2	2	2	4	3	1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
129	26	F	Urbano	Psicología	Soltero	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
130	48	M	Urbano	Laboratorio	Soltero	4	2	1	3	2	3	4	3	4	3	1	4	4	2	3	3	4	4	4	3
131	67	M	Urbano	Psicología	Soltero	2	4	2	2	4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	4	3	3
132	50	M	Urbano	Nutricion	Soltero	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
133	69	F	Urbano	Psicología	Soltero	2	3	3	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3

134	71	M	Rural	Medicina	Casado	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3
135	60	M	Urbano	Laboratorio	Soltero	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4
136	34	F	Urbano	Ginecología	Casado	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3
137	21	F	Urbano	CRED	Soltero	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3
138	42	M	Urbano	Nutricion	Casado	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
139	70	M	Rural	Emergencias	Soltero	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	2	4	2	3	4
140	39	F	Urbano	CRED	Soltero	4	4	3	2	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3
141	54	F	Urbano	Laboratorio	Soltero	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
142	29	F	Rural	Obstetricia	Soltero	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	2	4
143	70	F	Urbano	Cirugía	Casado	3	1	2	2	4	2	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4
144	74	F	Urbano	Nutricion	Casado	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
145	33	F	Urbano	Emergencias	Casado	3	3	2	4	4	2	3	4	2	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4
146	66	F	Rural	Ginecología	Soltero	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4
147	58	F	Urbano	Psicología	Casado	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	2	3
148	59	F	Urbano	Rx	Soltero	4	1	2	2	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	3	2
149	26	F	Rural	CRED	Soltero	2	3	2	3	4	4	2	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3
150	50	M	Urbano	Nutricion	Casado	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
151	65	F	Rural	Oftalmología	Casado	3	3	2	4	1	4	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4
152	60	F	Urbano	Cirugía	Casado	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3
153	52	F	Urbano	Traumatología	Soltero	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4

154	55	M	Urbano	Laboratorio	Soltero	2	4	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
155	47	M	Urbano	Oftalmología	Soltero	2	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
156	63	F	Urbano	Ginecología	Soltero	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2
157	37	M	Urbano	Psicología	Soltero	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	2
158	36	F	Urbano	Odontología	Soltero	3	1	1	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
159	63	F	Urbano	Odontología	Soltero	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3
160	33	M	Urbano	Laboratorio	Soltero	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4
161	73	F	Urbano	Odontología	Casado	3	2	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3
162	57	F	Rural	Traumatología	Casado	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4	3	4	3
163	58	F	Urbano	Medicina	Casado	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2
164	47	M	Rural	Laboratorio	Soltero	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4
165	54	F	Rural	Farmacia	Casado	4	4	3	3	3	4	1	2	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4
166	46	F	Urbano	Emergencias	Soltero	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
167	70	M	Rural	Medicina	Soltero	4	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4
168	52	M	Urbano	Farmacia	Soltero	1	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	4	3
169	28	F	Urbano	Nutrición	Casado	2	1	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
170	51	F	Rural	Cirugía	Soltero	2	4	3	2	4	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	4	4	2
171	67	M	Urbano	Nutrición	Casado	4	2	4	3	4	3	3	2	2	2	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4
172	44	F	Urbano	Laboratorio	Casado	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3
173	32	F	Rural	Ginecología	Casado	2	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4

174	38	M	Urbano	Rx	Soltero	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	
175	24	M	Urbano	Laboratorio	Soltero	3	2	2	3	2	4	3	4	2	4	1	4	3	1	2	4	2	4	3	3
176	27	M	Rural	Odontología	Casado	3	3	2	2	2	4	4	3	4	4	2	3	2	4	4	4	3	2	2	2
177	36	F	Rural	Medicina	Soltero	2	4	4	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	2	4
178	22	M	Rural	Rx	Soltero	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
179	22	F	Urbano	CRED	Soltero	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	4	4	4	2	4
180	71	F	Urbano	Odontología	Casado	2	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
181	75	M	Urbano	Nutricion	Casado	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	2
182	29	F	Rural	Odontología	Casado	3	2	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
183	50	F	Urbano	Cirugía	Casado	3	2	2	2	2	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2
184	45	F	Rural	Traumatología	Soltero	4	3	1	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2
185	47	F	Urbano	Odontología	Soltero	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3
186	34	F	Rural	Ginecología	Soltero	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
187	44	F	Rural	Farmacia	Casado	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	3	3	4	3	3	3	4
188	40	F	Rural	Nutricion	Soltero	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	3
189	52	M	Urbano	Medicina	Casado	4	2	4	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4
190	61	M	Urbano	Rx	Casado	3	4	2	2	4	4	3	1	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
191	18	F	Rural	Psicología	Soltero	2	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4
192	25	F	Urbano	Cirugía	Casado	2	3	3	2	3	4	4	2	3	2	4	2	4	3	3	2	2	4	2	3
193	64	F	Rural	Odontología	Casado	4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3

194	35	F	Rural	Odontología	Casado	2	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	3
195	43	F	Urbano	Farmacia	Casado	3	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2	4	2	4
196	49	F	Urbano	Rx	Casado	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3
197	67	F	Urbano	Medicina	Casado	3	2	4	3	4	2	3	2	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3	4
198	65	F	Urbano	Traumatología	Casado	3	4	2	4	2	4	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	1	3	4	3
199	61	M	Rural	Farmacia	Casado	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3
200	44	M	Rural	Cirugía	Soltero	3	1	2	3	4	2	2	2	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2
201	71	M	Urbano	Oftalmología	Casado	2	4	2	3	4	1	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
202	43	M	Rural	Nutrición	Soltero	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	3	4
203	54	M	Rural	Farmacia	Casado	4	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4
204	52	F	Rural	Medicina	Soltero	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2
205	54	F	Urbano	Farmacia	Casado	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4
206	75	M	Rural	Laboratorio	Casado	4	3	3	4	3	4	4	2	3	2	1	2	4	4	4	4	1	4	3	4
207	52	M	Urbano	Psicología	Soltero	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	3
208	32	M	Urbano	Nutrición	Casado	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	2	3	3
209	66	M	Urbano	Traumatología	Casado	3	3	2	3	4	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2
210	33	F	Urbano	Ginecología	Casado	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
211	30	M	Urbano	Emergencias	Casado	4	2	1	2	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
212	66	M	Urbano	Farmacia	Soltero	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	2	4
213	18	M	Rural	Rx	Casado	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4

214	61	F	Urbano	Nutricion	Casado	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2
215	30	F	Rural	Odontologia	Soltero	2	4	3	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
216	67	M	Rural	Rx	Casado	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
217	36	F	Urbano	Obstetricia	Soltero	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	32	F	Rural	Farmacia	Soltero	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
219	45	F	Rural	Medicina	Soltero	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2
220	41	F	Urbano	Rx	Soltero	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	67	M	Rural	Medicina	Casado	3	3	3	2	4	1	2	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	2	4
222	66	F	Urbano	Medicina	Casado	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2
223	62	M	Rural	Traumatologia	Soltero	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3
224	29	M	Urbano	Farmacia	Soltero	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
225	18	F	Urbano	Odontologia	Soltero	2	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	1	4	3
226	19	F	Rural	Emergencias	Casado	3	3	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	2	4	2
227	19	F	Urbano	Emergencias	Soltero	3	4	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4
228	47	F	Rural	Emergencias	Soltero	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4
229	42	M	Rural	Cirurgia	Casado	2	4	3	3	3	1	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	1	4	3
230	75	M	Rural	Farmacia	Casado	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	55	F	Urbano	Rx	Soltero	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4
232	43	M	Urbano	Laboratorio	Casado	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	2	4	3
233	65	M	Rural	Nutricion	Soltero	3	1	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4

234	36	F	Urbano	Cirurgía	Casado	3	3	2	4	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4
235	19	M	Urbano	Oftalmología	Soltero	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3
236	28	F	Rural	Rx	Casado	2	2	3	4	2	4	4	4	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3
237	49	F	Urbano	Nutricion	Casado	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
238	64	F	Rural	Traumatología	Soltero	2	2	4	3	2	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
239	30	F	Urbano	Rx	Soltero	3	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	3	2	3
240	67	M	Rural	Medicina	Casado	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3
241	25	F	Rural	Farmacia	Casado	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3
242	25	F	Urbano	Obstetricia	Casado	3	4	2	4	3	4	3	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	4	3
243	64	M	Urbano	Emergencias	Soltero	3	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4
244	66	F	Urbano	Odontología	Soltero	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	1	2	4	2	3	3
245	52	F	Rural	Medicina	Soltero	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
246	23	M	Urbano	Nutricion	Soltero	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
247	45	F	Urbano	Cirurgía	Soltero	1	2	4	4	2	3	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	2	4	2	3
248	53	F	Urbano	Medicina	Soltero	3	4	4	2	2	4	3	3	4	2	4	4	2	4	3	2	5	4	3	3
249	56	F	Rural	Odontología	Casado	4	2	2	3	3	3	2	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3
250	44	F	Urbano	Farmacia	Casado	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
251	59	F	Urbano	Cirurgía	Casado	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	1	4	3	2	4	4	4	4	3	4
252	61	F	Urbano	Psicología	Soltero	4	3	2	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	3
253	22	M	Urbano	Farmacia	Casado	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	4

254	60	F	Urbano	Medicina	Soltero	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4
255	75	F	Urbano	Odontología	Soltero	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	4	2	3	4	4	3	3
256	36	M	Urbano	Cirugía	Soltero	4	3	4	2	2	3	4	3	4	2	4	2	3	2	2	3	4	4	2	4
257	26	F	Rural	Cirugía	Soltero	4	3	4	2	4	2	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4
258	75	F	Urbano	Farmacia	Soltero	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4
259	29	F	Urbano	Rx	Casado	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
260	54	F	Urbano	Cirugía	Casado	4	2	2	2	3	4	2	2	4	2	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3
261	46	F	Urbano	Traumatología	Soltero	2	2	4	3	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2
262	73	F	Urbano	Cirugía	Soltero	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	69	M	Urbano	Medicina	Casado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
264	70	F	Urbano	Psicología	Casado	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	3	3	4	3
265	23	M	Urbano	Emergencias	Soltero	2	3	4	3	4	3	1	3	4	2	2	2	3	4	2	4	3	4	2	4
266	41	F	Urbano	Odontología	Soltero	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
267	49	M	Urbano	Medicina	Casado	4	2	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3
268	35	M	Urbano	Laboratorio	Soltero	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4
269	75	F	Rural	Laboratorio	Casado	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
270	23	M	Rural	Medicina	Casado	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	2	3	1	3	4	2
271	51	M	Urbano	Medicina	Soltero	1	3	3	3	1	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	2	2	4
272	58	F	Urbano	Medicina	Casado	4	4	1	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	3	2
273	66	F	Rural	Ginecología	Soltero	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4

274	21	F	Urbano	Medicina	Soltero	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4
275	54	F	Rural	Emergencias	Casado	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2	2	3	4	3	4
276	54	F	Rural	Medicina	Soltero	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
277	63	F	Urbano	Medicina	Casado	2	3	4	4	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	4	2	4	4	3
278	65	F	Rural	Farmacia	Casado	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	2
279	30	F	Rural	Traumatología	Casado	4	2	4	2	2	2	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
280	72	M	Rural	Emergencias	Soltero	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
281	22	F	Urbano	Medicina	Soltero	2	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2
282	66	M	Urbano	Medicina	Soltero	3	2	2	4	2	3	3	4	2	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4
283	47	M	Rural	Medicina	Casado	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
284	41	F	Urbano	Farmacia	Soltero	2	4	3	3	4	3	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3
285	40	F	Rural	Traumatología	Soltero	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	1	4	2	3
286	39	F	Urbano	Emergencias	Casado	4	2	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	2	4
287	62	M	Urbano	Medicina	Soltero	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4
288	44	M	Rural	Rx	Soltero	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3
289	66	M	Urbano	Medicina	Casado	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
290	57	M	Rural	Medicina	Soltero	3	1	2	2	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
291	70	F	Rural	Cirugía	Casado	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
292	22	F	Urbano	Laboratorio	Casado	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	4	2	4	2	4	3	4	4
293	49	F	Rural	Medicina	Casado	3	2	3	2	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4

294	42	F	Rural	Medicina	Soltero	1	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3
295	46	M	Urbano	Odontología	Soltero	2	4	3	3	2	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4	4
296	57	M	Urbano	Nutricion	Casado	2	4	3	3	4	4	2	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	4
297	47	M	Urbano	Medicina	Soltero	2	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3
298	22	M	Urbano	Laboratorio	Casado	4	2	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
299	73	F	Urbano	Psicología	Casado	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	2	4	4
300	33	F	Rural	Nutricion	Casado	2	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3
301	46	F	Rural	Farmacia	Soltero	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	2	4	3	3
302	30	F	Urbano	Odontología	Casado	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
303	51	F	Urbano	Medicina	Soltero	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
304	48	M	Urbano	Medicina	Casado	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
305	66	M	Urbano	Medicina	Soltero	3	4	2	4	2	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3
306	62	F	Urbano	Medicina	Casado	3	4	4	2	4	3	4	4	3	2	3	4	2	4	2	3	3	4	3	4
307	25	M	Rural	Medicina	Soltero	3	2	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	1	3	2	2	4	3	3
308	31	F	Urbano	Odontología	Casado	2	2	3	2	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3
309	37	F	Urbano	Psicología	Soltero	3	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	2	4	4	3	2	4
310	42	F	Urbano	Medicina	Casado	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4
311	67	F	Rural	Medicina	Casado	3	4	2	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3
312	30	M	Urbano	Medicina	Soltero	4	4	4	3	3	3	2	3	4	2	4	3	2	4	4	2	3	4	3	3
313	34	F	Rural	Odontología	Casado	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3

314	44	M	Rural	Farmacia	Casado	2	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4
315	34	F	Rural	Laboratorio	Soltero	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	1	3	2	4
316	62	M	Urbano	Farmacia	Casado	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
317	72	F	Rural	Oftalmología	Soltero	1	3	3	2	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4
318	33	M	Urbano	Medicina	Casado	4	3	3	2	2	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
319	58	M	Rural	Medicina	Casado	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4
320	41	M	Urbano	Medicina	Casado	2	3	4	4	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4
321	48	F	Urbano	Emergencias	Casado	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	3	2	3	4
322	40	M	Rural	Rx	Soltero	2	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	2	4	2
323	54	F	Urbano	Medicina	Soltero	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4
324	36	F	Urbano	Odontología	Soltero	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3
325	68	M	Rural	Traumatología	Soltero	4	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4
326	66	M	Rural	Medicina	Casado	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
327	34	M	Rural	Medicina	Soltero	2	5	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3
328	37	F	Rural	Odontología	Soltero	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	4
329	32	F	Urbano	Rx	Casado	4	3	2	3	2	3	3	3	4	2	4	2	4	4	4	3	3	3	4	2
330	38	M	Urbano	Oftalmología	Casado	4	2	4	2	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	2	2	3	4	4	2
331	56	M	Rural	Medicina	Casado	3	2	3	3	4	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	2	4
332	37	M	Urbano	Odontología	Casado	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3
333	37	M	Urbano	Emergencias	Casado	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3

334	27	M	Rural	Rx	Casado	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4
335	65	F	Rural	Laboratorio	Casado	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1	2	3	3	2	3	4
336	25	F	Rural	Odontología	Casado	4	3	2	4	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	2	2	4	3	4
337	66	M	Urbano	Cirugía	Casado	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	4	4	3	2	4	2	3	4	2	3
338	20	M	Urbano	Medicina	Casado	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
339	52	M	Urbano	Medicina	Casado	2	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4
340	51	F	Rural	Medicina	Casado	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2
341	20	M	Urbano	Medicina	Soltero	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3
342	33	M	Rural	Nutricion	Soltero	3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	3	2
343	42	F	Urbano	Medicina	Soltero	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	2	3	4	4	2	2	4	4
344	74	M	Urbano	Medicina	Soltero	3	3	4	1	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3
345	21	M	Urbano	Emergencias	Casado	2	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4
346	65	F	Rural	Medicina	Casado	1	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2
347	44	F	Urbano	Rx	Soltero	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Satisfacción del usuario.

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO													
	HUMANÍSTICA					TECNOLOGÍA-CIENTIFICA					ENTORNO			
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14
1	3	3	3	4	3	4	3	3	2	1	3	1	2	3

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

30	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3
32	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3
33	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
34	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
35	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2
36	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4
37	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	2	2
38	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2
39	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2
40	3	3	3	4	4	4	1	3	4	3	3	3	2	4
41	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	2	4	3	4
42	4	4	2	3	4	3	2	4	4	2	3	3	3	4
43	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
44	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	1
45	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3
46	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2
47	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3
48	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
49	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	2
51	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	4
52	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4
53	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2
54	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	4	3	4	4	3	4	3	1	3	2	4	3	2
57	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	2	3

58	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
59	4	3	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4
60	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3
61	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
62	3	4	4	2	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3
63	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	2
64	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3
65	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
66	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2
67	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
68	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3
69	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4
71	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4
72	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	2
73	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4
74	3	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	2	3
75	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	1
76	4	4	4	3	3	4	2	4	3	2	3	33	3	3
77	2	3	4	4	3	3	3	3	1	4	3	2	3	2
78	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3
79	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3
81	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4
82	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2
83	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	1	1
84	4	4	3	3	3	4	4	1	4	4	2	2	4	3
85	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3

86	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4
87	2	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3
88	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3
89	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
92	2	4	4	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	2
93	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
94	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3
95	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3
96	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	4
97	3	4	4	3	4	4	3	1	3	3	4	2	3	4
98	4	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4
99	3	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3
100	2	4	4	3	3	4	3	4	1	3	4	4	3	3
101	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3
102	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	4
103	4	2	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	3
104	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4	3	3	3	3
105	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4
106	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
107	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4
108	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
109	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
110	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3
111	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
112	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3
113	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2

114	2	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	1
115	4	2	3	4	3	4	4	1	3	4	4	4	2	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
118	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
119	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4
120	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4
121	2	3	4	3	4	2	4	2	4	3	3	3	4	3
122	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2
123	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	2
124	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	2	4
125	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
126	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
127	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	2	3
128	4	3	4	3	4	4	3	4	1	3	3	4	4	3
129	1	4	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
131	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4
132	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
133	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2
134	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
135	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
136	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
137	3	3	4	4	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3
138	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3
139	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
140	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4
141	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3

142	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	1
143	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4
144	3	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	2
145	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4
146	4	3	4	2	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3
147	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2
148	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3
149	4	2	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4
150	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3
151	4	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4	4	3
152	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2
153	3	3	3	3	3	4	3	3	1	4	4	4	4	3
154	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2
155	4	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4
156	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	3
157	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3
158	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3
159	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
160	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3
161	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	3
162	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
163	2	4	2	4	2	4	3	3	4	3	2	2	3	2
164	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
165	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3
166	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
167	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3
168	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4
169	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4

170	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4
171	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	1
172	2	2	4	2	3	4	2	2	3	3	2	3	4	2
173	4	4	2	2	3	4	2	4	3	4	4	3	2	3
174	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
175	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4
176	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4
177	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3
178	3	3	4	2	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4
179	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3
180	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4	3
181	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4
182	2	2	2	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3
183	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	2	4
184	3	3	2	3	2	4	2	3	4	4	2	3	2	4
185	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3
186	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	2	4
187	4	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	2	4
188	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
189	4	3	3	4	3	3	1	4	2	4	3	4	3	3
190	4	3	3	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3
191	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3
192	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2	3	3	2
193	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2
194	4	3	3	3	2	3	4	3	2	4	2	2	4	4
195	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4
196	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
197	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4

198	2	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	2	4
199	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3
200	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3
201	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3
202	1	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
203	2	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4
204	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4
205	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3
206	4	2	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3
207	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
208	4	2	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2
209	4	4	4	4	2	4	3	1	4	3	3	3	4	3
210	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3
211	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	4
212	4	3	2	4	4	3	2	2	4	2	4	3	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
214	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
215	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	2	4	4
216	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2
217	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3
218	4	3	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
219	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
220	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
221	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	3
222	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
223	4	4	2	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3
224	3	3	2	2	1	4	3	2	3	4	4	3	3	3
225	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4

226	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4
227	2	2	3	2	4	2	3	2	4	3	3	3	4	4
228	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3
229	4	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
230	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4
231	2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4
232	4	4	3	4	4	3	3	4	1	4	4	2	3	2
233	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2
234	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2
235	4	2	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4
236	3	4	2	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3
237	4	4	4	2	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4
238	4	4	2	4	3	3	4	4	2	3	4	2	2	4
239	4	2	4	4	4	4	3	4	2	3	2	2	4	4
240	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4
241	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
242	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	2
243	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
244	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4
245	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4
246	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3
247	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
248	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3
249	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3
250	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3
251	3	4	2	3	4	3	2	2	2	4	3	2	3	4
252	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4
253	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3

254	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4
255	4	4	3	3	4	2	4	1	4	3	2	3	4	2
256	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3
257	3	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2	3	2
258	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4
259	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4
260	4	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2
261	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1
264	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
265	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3
266	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3
267	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2
268	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3
269	4	4	3	4	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2
270	4	3	3	4	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4
271	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3
272	2	4	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	2
273	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4
274	2	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3
275	3	4	2	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	2
276	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4	3	3
277	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2
278	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
279	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2
280	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4
281	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	3	4

282	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3
283	3	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3
284	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2
285	2	4	2	3	4	4	4	2	4	3	3	4	2	3
286	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
287	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3
288	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4
289	2	4	3	4	2	3	3	4	4	3	2	2	4	4
290	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
291	4	3	4	4	2	3	4	3	2	2	4	2	3	3
292	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
293	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	2
294	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	2	2
295	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2
296	2	4	4	4	2	4	2	2	3	4	4	3	4	3
297	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4
298	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	2	2	1
299	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4
300	2	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	4	2	4
301	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3
302	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2
303	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	2	2	4
304	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
305	4	4	2	4	4	3	4	2	2	4	3	3	2	3
306	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4
307	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
308	3	4	3	4	3	4	2	2	4	2	3	3	2	2
309	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4

310	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	2
311	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2
312	2	3	2	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4
313	2	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	3	3	4
314	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	3
315	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	4	2	2	4
316	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4
317	4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4
318	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
319	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2
320	3	4	3	4	3	2	4	2	4	3	4	4	4	3
321	1	4	2	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3
322	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4
323	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3
324	4	2	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3
325	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3
326	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
327	2	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2
328	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
329	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
330	4	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	3	2	3
331	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2
332	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2	2
333	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2
334	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4
335	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2
336	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
337	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4

338	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4
339	2	3	2	4	3	3	4	2	4	4	2	2	3	3
340	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3
341	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2
342	2	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4
343	3	4	2	4	2	4	2	3	4	4	3	3	2	2
344	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3
345	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	1
346	4	3	3	2	4	3	4	4	1	2	3	4	3	4
347	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Anexo 5: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS
USUARIOS QUE ACUDEN AL HOSPITAL SANTA MARIA DEL
SOCORRO EN EL AÑO 2022- ICA”

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsables : Juana Hurtado Ayala
Estudiantes del programa académico de Enfermería

Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad de establecer la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica. Al participar del estudio, deberá resolver un cuestionario de 20 y 14 ítems respectivamente, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado “Cuestionario sobre la calidad de atención de enfermería” y el “Cuestionario para medir la satisfacción del usuario”, el cual deberá ser resueltos en un tiempo de 20 minutos, dicho cuestionario será entregado de manera física.

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, por ello, la responsable de la investigación garantiza que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el/las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndome informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Ica, de, de 2022

Firma:

Apellidos y nombres:

Anexo 6. Documentos administrativos



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD – ICA
U.E. 405 HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO – ICA



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE INVESTIGACIÓN HUMANA DEL HSMSI

TÍTULO DE PROYECTO:

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL HOSPITAL, SANTA MARÍA DEL SOCORRO AÑO 2022 – ICA”

Alumno: HURTADO AYALA JUANA
Universidad: AUTÓNOMA DE ICA

INTRODUCCIÓN/PROPÓSITO

Nos preocupamos por usted y queremos brindarle la mejor atención en este establecimiento de salud queda satisfecho; por ello estamos realizando un estudio y requerimos de conocer su opinión mediante preguntas.

PROCEDIMIENTO

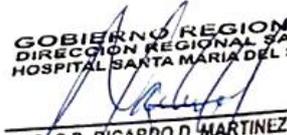
Queremos que usted participe de este estudio, le haremos unas preguntas. Si usted está de acuerdo con este documento de CONSENTIMIENTO INFORMADO.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

La información que nos proporciona ser de manera confidencial, quiere decir que su nombre no será informe de este estudio. Lo que usaremos serán sus resultados en la encuesta que le realizaremos. Los investigadores tendrán acceso a la información.

16 de abril del 2022

GOBIERNO REGIONAL ICA
DIRECCIÓN REGIONAL SALUD ICA
HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO



MAG. C.D. RICARDO D. MARTINEZ MUÑANTE
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA
E INVESTIGACIÓN



**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD – ICA
U.E. 405 HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO – ICA**



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

DICTAMEN AUTORIZADO

HURTADO AYALA JUANA

PRESENTE

Tengo el agrado de notificarle, que el Proyecto de Investigación titulada:

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL HOSPITAL, SANTA MARÍA DEL SOCORRO AÑO 2022 – ICA”

Que usted sometió a consideración del Comité de Ética e Investigación del Hospital Santa María del Socorro de Ica, de acuerdo a las recomendaciones de sus integrantes cumple con los requerimientos de ética y de investigación, por lo que el dictamen es AUTORIZADO para su desarrollo y publicación.

Número de Registro

R-2021-100-12

Ica, 16 abril 2021

GOBIERNO REGIONAL ICA
DIRECCIÓN REGIONAL SALUD ICA
HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO

[Firma]

MAG. C.D. RICARDO D. MARTINEZ MUÑANTE
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA
E INVESTIGACIÓN

Anexo 7. Evidencia fotográfica



