

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**“CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION DE  
LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL PUESTO DE SALUD  
NARANJILLO - TINGO MARIA 2018”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**TESISTA**

**Bach. Guisela, CURO CHAHUA**

**ASESORA**

*Lic. Enf. Carmen, MERINO GASTELÚ*

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2019**



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las 10:00 horas del día 17 del mes de octubre del año dos mil diecinueve en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- MG. DIANA KARINA PALMA LOZANO PRESIDENTA
- LIC. ENF. ROBERT REATEGUI RUIZ SECRETARIO
- BIOLG. CARLOS ENRIQUE CORTEGANA VARGAS VOCAL
- **ASESOR DE TESIS. LIC. ENF. CARMEN MERINO GASTELÚ.**

Nombrados mediante Resolución N°1714-2019-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis titulada. "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL PUESTO DE SALUD NARANJILLO – TINGO MARIA 2018". Presentada por la Bachiller en Enfermería. **Señorita. Guisela, CURO CHAHUA**; Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADO por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de 15 y cualitativo de BUENO.

Siendo las 11:30 Horas del día 17 del mes de OCTUBRE del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
PRESIDENTA

  
SECRETARIO

  
VOCAL

## DEDICATORIA

A **Dios** por darme la vida, salud y fuerzas para terminar con éxito esta meta trazada.

En especial a mis padres y a todos mis seres queridos por el apoyo que me han brindado en todo momento, y por la confianza que me tuvieron.

A mis familiares y amigos que me apoyaron incondicionalmente en esta investigación y poder cumplir mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios por darme la vida y salud por permitirme culminar con éxito mi carrera profesional.

Agradecer a mis padres, familiares y amigos por su confianza y apoyo incondicional.

Al personal que labora en la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad de Huánuco, por su disposición de brindarnos todas las facilidades administrativas, para cumplir con los requisitos pertinentes en el desarrollo de la tesis.

A las autoridades y personal de salud del puesto de salud Naranjillo-Tingo María, por la autorización y todas las facilidades que me brindaron para la recolección de los datos.

A la Lic. Enf. Carmen Merino Gastelú, como asesora, por brindarme su constante apoyo durante la realización de la tesis, motivándome constantemente.

A cada uno de nuestros docentes de la facultad, por las enseñanzas brindadas a lo largo de mi formación profesional universitaria.

## INDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
INDICE.....	iv
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi

### CAPITULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA: .....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:.....	16
1.2.1. Problema General: .....	16
1.2.2. Problemas Específicos: .....	16
1.3. OBJETIVO GENERAL .....	17
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA:.....	18
1.5.1. A nivel Teórico:.....	18
1.5.2. A nivel Práctico:.....	18
1.5.3. A nivel metodológico: .....	18
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION .....	19
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19

### CAPITULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.1.1 A nivel Internacional. ....	20
2.1.2 A nivel Nacional.....	22
2.1.3. A nivel Regional:.....	25
2.1.4. A nivel Local: .....	28
2.2. BASES TEÓRICAS.....	29
2.2.1. Teorías de enfermería .....	29
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	30
2.4. HIPÓTESIS:.....	34
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL. ....	34
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICO.....	34
2.5. VARIABLES:.....	36
Variable Independiente: .....	36
Variable Dependiente: .....	36
Variable de caracterización:.....	36
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	36

CAPITULO III  
MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACION:.....	37
3.1.1. Enfoque .....	37
3.1.2. Alcance o Nivel .....	37
3.1.3. Diseño: .....	38
3.2. POBLACIÓN: .....	38
3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión:.....	38
3.2.2. Ubicación de la población en espacio y tiempo: .....	39
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:....	40
3.4. TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION: .....	42
3.4.1. Procedimientos de recolección de datos: .....	42
3.4.2. Para la presentación de los datos: .....	42
3.4.3. Para el análisis de los datos: .....	43

CAPITULO IV  
RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO:.....	45
4.1.1 Caracterización Sociodemográfica.....	45
4.1.2 Calidad de Atención .....	50
4.1.3 Dimensiones de la Calidad de Atención.....	52
4.1.4 Grado de satisfacción del usuario .....	62
4.2. ANÁLISIS DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS: .....	64
4.2.1 Contrastación de Hipótesis General.....	64
4.2.2 Contrastación de Hipótesis Específico.....	66

CAPITULO V  
DISCUSION DE RESULTADOS

CONCLUSIONES .....	84
RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	87
ANEXO .....	93

-MATRIZO DE CONSISTENCIA.....	94
-INSTRUMENTOS DE VERSIÓN ANTES DE LA VALIDACIÓN .....	96
-INSTRUMENTOS DE VERSIÓN DESPUES DE LA VALIDACIÓN .....	99
-CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	102
-CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN .....	104
-PERMISO DE EJECUCIÓN DEL ESTUDIO.....	111
-BASE DE DATOS.....	112

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 01:</b> Distribución porcentual según datos socio demográficos de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	45
<b>Tabla N° 02:</b> Distribución porcentual respecto a la calidad de atención que reciben los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	50
<b>Tabla N° 03:</b> Evaluación porcentual respecto a la dimensión fiabilidad en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	52
<b>Tabla N° 04:</b> Evaluación porcentual respecto a la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	54
<b>Tabla N° 05:</b> Evaluación porcentual respecto a la dimensión seguridad en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	56
<b>Tabla N° 06:</b> Evaluación porcentual respecto a la dimensión empatía en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	58
<b>Tabla N° 07:</b> Evaluación porcentual respecto a la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	60
<b>Tabla N° 08:</b> Distribución porcentual respecto al grado de satisfacción del usuario que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	62
<b>Tabla N° 09:</b> Correlación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	64
<b>Tabla N° 10:</b> Prueba de chi-cuadrado para calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	65
<b>Tabla N° 11:</b> Correlación entre fiabilidad y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	66
<b>Tabla N° 12:</b> Prueba de chi-cuadrado para fiabilidad y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	67
<b>Tabla N°13:</b> Correlación entre capacidad de respuesta y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	68
<b>Tabla N° 14:</b> Prueba de chi-cuadrado para capacidad de respuesta y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	68
<b>Tabla N° 15:</b> Correlación entre seguridad y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	69
<b>Tabla N° 16:</b> Prueba de chi-cuadrado para seguridad y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	70
<b>Tabla N° 17:</b> Correlación entre empatía y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	71

<b>Tabla N° 18:</b> Prueba de chi-cuadrado para empatía y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	71
<b>Tabla N° 19:</b> Correlación entre elementos tangibles y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	72
<b>Tabla N° 20:</b> Prueba de chi-cuadrado para elementos tangibles y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	73



## INDICE DE GRAFICOS

<b>Grafico N° 1:</b> Distribución porcentual según edad de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	46
<b>Grafico N° 2:</b> Distribución porcentual según sexo de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	47
<b>Grafico N° 3:</b> Distribución porcentual según el nivel educativo de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	48
<b>Grafico N° 4:</b> Distribución porcentual según la procedencia de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	49
<b>Grafico N° 5:</b> Distribución porcentual respecto a la calidad de atención que reciben los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	51
<b>Grafico N° 6:</b> Distribución porcentual respecto a la dimensión fiabilidad en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	53
<b>Grafico N° 7:</b> Distribución porcentual respecto a la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	55
<b>Grafico N° 8:</b> Distribución porcentual respecto a la dimensión seguridad en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018....	57
<b>Grafico N° 9:</b> Distribución porcentual respecto a la dimensión empatía en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	59
<b>Grafico N° 10:</b> Distribución porcentual respecto a la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. ....	61
<b>Grafico N° 11:</b> Distribución porcentual respecto al grado de satisfacción del usuario que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.....	63

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboró con el **objetivo** de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Puesto de Salud Naranjillo-Tingo María 2018. **Material y método:** el diseño fue observacional nivel relacional. La población estuvo conformada por 214 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta; y como instrumento el cuestionario. **Resultados:** Los datos sociodemográficos indican: en cuanto a la edad, el mayor porcentaje con un 36,92% (79) fueron los de 21 a 30 años, seguido con un 29,44% (63) los de 31 a 40 años, Referente al sexo de los usuarios el mayor porcentaje de pacientes atendidos fueron mujeres con un 82,71% (177) y solo el 17,29% (37) fueron varones. En relación al nivel educativo el 52,80% (113) cuentan con grado de instrucción secundaria. Según la procedencia de los usuarios en su gran mayoría proviene de las zonas urbanas representando un 79,91% (171). Respecto a la calidad de atención los encuestados refieren percibir una adecuada atención por lo que se encuentran satisfechos. **Conclusión:** al correlacionar las dos variables se pudo determinar el resultado del valor "sig." que es de 0.000, menor a 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha), de aquí, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que la Calidad de Atención se relaciona directamente con el Grado de Satisfacción del Usuario en el Puesto de Salud Naranjillo-Tingo María 2018.

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción del usuario.

## **ABSTRACT**

This research work was developed with the aim of determining the relationship between the quality of care and degree of satisfaction of users who go to the health post Naranjillo-Tingo Maria 2018. Material and method: the design was observational relational level. The population consisted of 214 users. For data collection, the survey was used as a technique; and as an instrument the questionnaire. Results: The sociodemographic data indicate: in terms of age, the highest percentage with 36.92% (79) were those from 21 to 30 years, followed by 29.44% (63) those from 31 to 40 years, Regarding the sex of the users, the highest percentage of patients attended were women with 82.71% (177) and only 17.29% (37) were men. In relation to the educational level, 52.80% (113) have a secondary level of education. According to the origin of the users, the vast majority comes from urban areas, representing 79.91% (171). Regarding the quality of attention, respondents report perceiving adequate attention but that does not mean total satisfaction of the users. Conclusion: by correlating the two variables it was possible to determine the result of the value "sig." Which is 0.000, less than 0.05, therefore the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis (Ha) is accepted, hence, it can be affirm with a level of confidence of 95%, that the Quality of Attention is directly related to the Degree of User Satisfaction in the health post Naranjillo-Tingo María 2018.

**Keywords:** Quality of attention, user satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

Existen en la actualidad diversos trabajos de investigación por diferentes autores los cuales relacionan la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en los centros de salud pública o privada. Muchos de ellos concluyen con una marcada insatisfacción por parte de los encuestados y son pocas las instituciones de salud que obtienen resultados muy alentadores referentes al tema. ¿A quién o a quienes compete vigilar, supervisar y hacer cumplir las políticas de calidad creadas en nuestro país?

La primera responsabilidad recae sobre el Estado que, en cumplimiento de su rol rector de la salud, está obligado a orientar el desarrollo de la calidad de la atención. Sin embargo, este rol es ignorado, lo que se evidencia por el total abandono de la política de calidad de la atención, aprobada en 2009 y que alcanza su colofón en la supresión de la Dirección de Calidad de la estructura orgánica del Ministerio de Salud (Minsa), en abierta contradicción con la política nacional, que busca fortalecer la calidad como estrategia de competitividad, a través de la creación del Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad <sup>1</sup>.

El ministerio de salud es el órgano de gobierno del sector salud en el Perú, con rectoría nacional y atribución para concretar políticas con los demás actores del sector, siendo parte importante de su misión gestionar un Sistema de Salud de Calidad. El proceso de atención a los usuarios debe ser de tal forma que sean atendidos con calidad y calidez en todas las instituciones, sean públicas o privadas. Estos servicios deben ser accesibles y tener varios

canales de atención para que los usuarios puedan realizar sus consultas, sugerencias y presentar reclamos en forma presencial y no presencial; así como para recibir información y orientación por personal calificado sobre los servicios que brinda la institución <sup>2</sup>.

En el año 1980, la definición de calidad en salud planteada por el profesor Avedis Donabedian pone en el núcleo de ella los conceptos de riesgos y beneficios de la atención de salud, reactualizando este clásico binomio. Sin embargo, cuando desarrolla los siete pilares de la calidad: eficacia, eficiencia, aceptabilidad, equidad, optimización, legitimidad, y costo, no incorpora el atributo de seguridad <sup>3</sup>.

A partir del año 2002 la Organización Mundial de la Salud, hace los primeros pronunciamientos sobre el tema de la seguridad de los pacientes, instando a los países a abordarlo como un serio problema de salud pública . La Seguridad del Paciente (SP) se refiere al conjunto de conocimiento, metodologías y estrategias para minimizar y/o prevenir los eventos adversos en la atención de salud. Es importante entender que la SP es un componente clave de la calidad de atención en salud por lo que no existe una atención de calidad sin una atención segura –es decir, libre de daños al paciente– haciendo entonces de la seguridad una meta clave de toda atención sanitaria de calidad <sup>4</sup>.

La Política Nacional de Calidad en Salud estableció en 2009, que la visión de la Calidad en la Atención de Salud es alcanzar en 2020 un sistema

de salud que brinde una atención segura y efectiva, oportuna, equitativa e integral; informada y consentida, respetuosa del derecho y dignidad de las personas, sensible a los enfoques de género, acorde a las etapas de vida e interculturalidad y orientada a contribuir al logro del más alto nivel posible de salud física, mental y social.

Es importante reconocer que la atención sanitaria depende no solo del desempeño individual del personal de salud, sino también de la coordinación, el trabajo en equipo y los procesos de gestión que subyacen a la propia atención de salud <sup>5</sup>.

## CAPITULO I

### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

En la actualidad las instituciones públicas cumplen labores orientadas a la satisfacción completa, curativa y preventiva de todas los usuarios, por lo cual debe tener altos niveles de calidad de servicio para lograr la satisfacción de los clientes externos que se dirigen a las diversas instituciones de salud como hospitales, clínicas, centros de salud, etc. <sup>6</sup> La calidad de atención consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.<sup>7</sup>

Según la OMS, la calidad, es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención. Este concepto refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos por igual, o al mismo nivel, que el estado de desarrollo de la población mundial; no es uniforme y por lo tanto también el nivel de atención de la salud no es homogénea<sup>8</sup>

La satisfacción de las personas refleja la sensación de bienestar y comodidad de las personas frente a una situación, en tal sentido, la satisfacción de los usuarios de una institución se constituye de manera indirecta un indicador para medir la calidad del servicio. La satisfacción del paciente es una característica a la que las organizaciones del sector salud aspiran alcanzar y ha sido sugerida como el indicador de la calidad del cuidado

9

Es importante evaluar la satisfacción de los pacientes en el cuidado de enfermería ya que es uno de los indicadores más utilizados como herramienta gerencial para medir la calidad de atención, tanto para quien lo recibe “el usuario” como para quien lo brinda “personal”<sup>10</sup>

La satisfacción según Corbello se puede definir como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con la expectativa del usuario <sup>11</sup>

El personal de salud debe ser un líder experto capaz de analizar una situación sintetizar la información y experiencia, evaluar el progreso y la productividad del individuo o su grupo, éste debe moldear y enseñar conductas decisivas ser sincero con las personas y tener sentido del humor para tratar gente diversa <sup>12</sup>

Para muchos centros y puestos de salud, las quejas de los usuarios es un verdadero «dolor de cabeza» y no desean enfrentar a las personas que manifiestan su disconformidad con la calidad de atención recibida. Sin embargo, un manejo adecuado de estas situaciones representa una ventaja competitiva, ya que las quejas y reclamos son evidencias de algo mucho más profundo que está ocurriendo y que debe ser resuelto <sup>13</sup>



## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

### **1.2.1. Problema General:**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos:**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión seguridad y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión empatía y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión elementos tangibles y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?

### **1.3. OBJETIVO GENERAL**

- ¿Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?

### **1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- ¿Establecer relación entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?
- ¿Describir la relación entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?
- ¿Establecer relación entre la calidad de atención según dimensión seguridad y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?
- ¿Determinar la relación entre la calidad de atención según dimensión empatía y grado de satisfacción del usuario de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?
- ¿Establecer relación entre la calidad de atención según dimensión elementos tangibles y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?

## **1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA:**

### **1.5.1. A nivel Teórico:**

- El presente estudio de investigación es importante porque permitió Conocer el diagnóstico de la calidad de atención y por ende la satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo con una descripción real y original de los aspectos referido a la empatía, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, que permitan hallar dicha relación.

### **1.5.2. A nivel Práctico:**

El presente estudio pertenece al área de promoción de la salud y prevención de las enfermedades.

La investigación estuvo al alcance del jefe, coordinadores de servicios, para formular planes de intervención e implementar políticas y prácticas adecuadas para mejorar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden a dicho puesto de salud. La importancia de brindar buena atención a la población nos proporcionó resultados de satisfacción siendo favorecedores a los indicadores de salud.

### **1.5.3. A nivel metodológico:**

Mediante la investigación realizada se aportó una sustancial base metodológica con mucho énfasis en los profesionales de la salud a brindar una aceptable calidad de atención y resultados favorables en los usuarios que acuden diariamente por algún problema de salud.

Los resultados que ofreció el estudio fue para disminuir ausencia, disconformidad de usuarios. Lo cual propone interactuar permanentemente con los responsables de la jurisdicción a tener coordinaciones de como ofrecer

calidad de atención ya que todos somos responsables de tener satisfechos a la comunidad.

El estudio se justificó metodológicamente porque los instrumentos para la recolección de datos fueron un aporte más para futuras investigaciones relacionadas a la problemática en estudio o afines, por ser instrumentos confiables que serán validados por jueces expertos y especialista en el tema.

## **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION**

Se consideró que el presente estudio tuvo limitaciones en los que es antecedentes teórica, encontrándose poco o nada en estudios a nivel local, limitación temporal por ser el puesto de salud fuera de la ciudad.

Asimismo, financieramente el estudio no tuvo limitaciones ya que los costos fueron asumidos por la investigadora; en cuanto a los recursos humanos se contó con personal dispuestos a apoyar el estudio con quienes se coordinó para indagar estadísticas de los casos.

## **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio fue viable por ser un tema social ya que conto con antecedentes a nivel internacional y nacional los cuales sirvieron de base para determinar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

También fue viable porque se contó con el instrumento que identifico las variables de estudio.

## CAPITULO II:

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

##### 2.1.1 A nivel Internacional.

En Nicaragua 2017, Orozco J. <sup>14</sup> En su estudio “Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consultorios externos, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños

**Objetivo:** Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad que brinda el servicio de consultorios externos en el área de Medicina General El estudio fue descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 364 usuarios, De los resultados se observará que hay un equilibrio en las cuatro categorías de edades una población activa laboralmente y llegando a la adultez, el 57% fueron mujeres, el 69.4% son bachilleres y universitarias, y el 93% procedentes del área urbana. Las brechas por dimensión fueron las siguientes: Bienes Tangibles: 0.08, Confiabilidad: -0.32, Responsabilidad: -0.35. Seguridad: -0.23, Empatía: -0.32 en conclusión se obtiene que al clasificar la calidad del servicio, la dimensión con la brecha más alejada de cero fue la confiabilidad y las más cercana de cero fueron los bienes tangibles; el resultado del índice de calidad del servicio (ICS) se interpreta como que el servicio brindado por consulta externa de Medicina general, según las percepciones y expectativas, cumplen moderadamente con el estándar de calidad.

El aporte de este estudio es que dependen mucho los bienes de Tangibilidad para tener acceso a la confiabilidad de los usuarios que acuden al puesto de salud por alguna necesidad.

**En Ecuador 2011, Bravo M.**<sup>15</sup> realizó un estudio de investigación titulado “percepción de la calidad de atención que hacen los usuarios de la consulta externa del subcentro de salud de Amágueme.

Es un estudio descriptivo; cuya unidad de análisis son los usuarios que demandan el servicio de consulta externa y que no superan los cien diariamente, la muestra estuvo conformado por 30 personas De los resultados el 76.7% de los encuestados manifiestan que para ser atendidos debe esperar hasta 180 minutos, sin embargo, refieren como poco y aceptable este tiempo. Otros factores relacionados con la calidad de atención como: si el profesional le examinó, si tuvo privacidad, si le puso atención a sus dolencias, si le explicó el cuadro clínico, si entendió las recomendaciones, el 96.7% de los usuarios encuestados manifiestan su bienestar.

En conclusión, se tiene que el 76.7 % de los usuarios consideran que los funcionarios del centro de Salud muestran interés por brindarles servicios de calidad.

Acá el aporte del estudio es de tipo metodológico nos enseña que la buena atención en los servicios de salud responden a las expectativas del usuario.

**En España 2010, Ruiz, Alba, García, Gonzales, Torres, Barrios**<sup>16</sup> realizaron un estudio de investigación titulado “percepción de los pacientes sobre atención brindada por el personal no sanitario en los centros de salud. Método: fue un Estudio observacional descriptivo realizado con usuarios que utilizaron los servicios de atención al ciudadano de los centros de salud., que tuvo como Resultados: que un 90% (360) de los usuarios encuestados declararon estar satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida en

atención al ciudadano; sin embargo, entre el 18 y el 36% hicieron sugerencias para mejorar esta atención tras su consulta. Independientemente del dominio explorado, destacaron las sugerencias referidas a la relación/comunicación, capacitación del personal para resolver los problemas, calidad y cantidad de las explicaciones y tiempo de espera en conclusión se tiene que incorporar preguntas abiertas parecen más útiles para valorar la calidad de la atención recibida de los administrativos de los centros de salud, detectar problemas en esta atención y planificar nuevas intervenciones de mejora. Los aspectos relacionales e informativos representan un área de mejora prioritaria en este ámbito.

En lo que respecta al área logística también la parte administrativa cumple función importante porque los formatos, equipos e insumos son primordiales en el puesto de salud, para brindar una atención óptima en los usuarios.

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

**En Lima 2016, Castro, Moreno, Paredes** <sup>17</sup> Realizaron un estudio de investigación titulado “Calidad del Cuidado de Enfermería y Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud San Juan.

La metodología que utilizó fue cuantitativa, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal. La muestra por 129; para recolectar los datos se aplicó dos instrumentos: Ficha de registro sobre calidad del cuidado de Enfermería, con una validez de 97,33% y confiabilidad de 93,7% en trato humano, 88,4% en claridad de la información, 89,7% en cuidados estandarizados en enfermería, y la Lista de cotejo sobre grado de satisfacción del usuario, con una validez de 96% y confiabilidad de 89,3%. El

procesamiento de la información, se realizó mediante el programa estadístico SPSS, versión 22.0, tuvo como resultados en el análisis univariado de calidad del cuidado de enfermería, se obtuvo 89,9% en puntualidad en la atención buena, 72,9% de trato humano alto, 81,4% de claridad en la información alta, 67,4% cuidado estandarizado de enfermería de nivel medio y 56,6% en grado de satisfacción se sintió insatisfecho; el análisis bivariado se realizó mediante la estadística inferencial utilizando la prueba estadística no paramétrica  $\tau$ - b de Kendall, obteniendo como conclusión una asociación estadística significativa entre: puntualidad en la atención y grado de satisfacción ( $p=0,018326$ ;  $p < 0,05$ ); trato humano y grado de satisfacción ( $p=0,000529$ ;  $p < 0,05$ ); claridad en la información y grado de satisfacción ( $p=0,000221$ ;  $p < 0,05$ ); cuidado estandarizado de enfermería y grado de satisfacción ( $p=0,001218$ ;  $p < 0,05$ ).

Este aporte es un indicador de que si nos programamos con anticipación se va cumplir al 100% de nuestro plan de trabajo. Dando respuesta al cumplimiento de las normas y/o reglamentos del puesto de salud.

**En Lambayeque 2016, García y Gálvez** <sup>18</sup> En su estudio de investigación titulado Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA-ESSALUD

Fue un estudio no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos la encuesta SERVQUAL modificada, con una confiabilidad de 95%. Población y muestra: las poblaciones fueron de Es Salud fue de 7499 y la de MINSA



11,788 siendo la muestra de cada uno de ellos de 114 personas que incluyó usuarios externos y acompañantes, haciendo un total de 228.

Teniendo como resultado que Es Salud tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3%, en comparación con el sector MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6% siendo la dimensión de empatía la que más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9%. En todo momento se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios éticos.

Acá sobresale el nivel de empatía que tiene mayor porcentaje, lo cual sirve como antecedente el entorno saludable para una buena calidad de atención y teniendo satisfechos a los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo.

**En Lima 2014, Ortiz P.** <sup>19</sup> Realizo un estudio titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo sobre calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual-Micro red Villa-Chorrillos.

La metodología que utilizó fue de tipo observacional, sin intervención, descriptivo y transversal. La población estudiada serán los usuarios externos atendidos en los establecimientos de salud en el área jurisdiccional a la Micro Red Villa en Chorrillos, de los diferentes servicios con una muestra representativa de 383 encuestados. Se procederá a la recolección de datos a través de la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. Se considera 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Teniendo como resultados un total de 383 pacientes encuestados se determinó que el 65.13% de los usuarios externos estaban insatisfecho con la calidad de

atención brindada en los establecimientos de salud de la Micro Red Villa y que un 34.9% se encontraban satisfechos. Según las dimensiones consideradas en la evaluación se obtuvo mayor satisfacción en la dimensión de seguridad con un 44.2% y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de capacidad de respuesta con 73.8%. 7

Conclusiones: Después de analizar cada cuadro obtenido, concluimos que para los usuarios externos una atención de salud con calidad importa mucho. Resulta valioso para los pacientes una consulta en la que se sientan cómodos, en la que lo traten con amabilidad, respeto y paciencia en cada área de los establecimientos y que estos cuenten con los materiales necesarios para una atención completa y se encuentren limpios.

El aporte en esta investigación es indispensable el trato personal, un ambiente saludable sí importa mucho en los usuarios de dicho puesto de salud.

### **2.1.3. A nivel Regional:**

**En Huánuco, 2016 Cuenca** <sup>20</sup> realizó un estudio titulado Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari. Utilizó el método de un estudio descriptivo simple, observacional porque se realizará la recolección y tratamiento de datos, la muestra fue 200 usuarios externos, a quienes se les aplicó los instrumentos: Guía de entrevista sociodemográfica, Encuesta para determinar la satisfacción del usuario frente a la calidad. En los resultados se pudo demostrar, que existía una satisfacción mediana en cuanto limpieza y comodidad en la sala de espera, insatisfacción en la valoración de los procesos relacionados con lo referente a que sus Historias Clínicas no están disponibles en el momento de su consulta, la atención en los

consultorios es mala, la privacidad del paciente durante su atención no se respeta en su totalidad, el médico no brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre procedimientos médicos, tratamientos, además refieren que sólo algunas veces son tratados con amabilidad y respeto por parte del personal de la consulta externa, estos problemas hacen ver las falencias en el proceso de atención. La motivación es medida en el personal de salud con predominio de los factores motivacionales intrínsecos. La correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en los consultorios externos es muy baja teniendo en cuenta que sólo el 33 % de los encuestados declaran estar satisfecho, 43 % poco satisfecho, y 24 % insatisfecho. El nivel de satisfacción de acuerdo a las variables fluctúa entre los rangos de un máximo de 64.2% de aseguramiento, y un mínimo de 54.9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63.3%, Tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55%.

En conclusión se llegó que Existe un nivel intermedio de satisfacción del usuario con la atención médica recibida en consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari, el cual se asocia a una falta información acerca de su enfermedad por parte del médico o enfermero(a). Cuando se suman poca satisfacción del usuario (43%) a la satisfacción (33%), considerando las características de la atención en los consultorios externos, se determina una correlación estadística significativa con la motivación del personal en el los áreas determinadas. La satisfacción del usuario no alcanza el estándar de satisfacción del usuario de 80% establecido por la Dirección de Salud.

El paciente y familiar siempre estarán de acuerdo con el Dx. precoz y tratamiento oportuno. Lo cual es un riesgo –beneficio dar a conocer una enfermedad irreversible y sus complicaciones a posteriori.

**En Huánuco, 2015 Fernández** <sup>21</sup> realizo el estudio de investigación titulado Calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" Huánuco. El tipo de estudio fue Prospectivo y de corte transversal, la muestra fue de 115 usuarios, Se ha obtenido los siguientes resultados: se encontró que la satisfacción del usuario respecto de la calidad de atención, en los aspectos de cortesía, trato, tiempo de espera, después de haber pedido ayuda, la importancia de lo que dice el paciente, no es asumida por el personal, estos aspectos indican que no existe una adecuada satisfacción del usuario, sin embargo en otros aspectos como: la atención con criterio profesional, asistencia cuando se solicita ayuda, se satisface al usuario encontrando de manera general que el aspecto humana del personal de ' enfermería está limitado a propiciar cuidados. Se concluye que: la opinión que tienen de la calidad de atención de enfermería es negativa y no existe satisfacción adecuada del usuario del servicio de emergencia en el Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" Huánuco.

Este estudio se valora poco el trato humano, y los pacientes no se encuentran satisfechos en su totalidad.

#### **2.1.4. A nivel Local:**

**En Tingo María, 2017 Del Águila R.Ismiño E.**<sup>22</sup> Realizaron un estudio de investigación titulado Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del usuario, en el servicio de emergencias del Hospital de Contingencia Tingo María. Con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario, en el servicio de emergencias del Hospital de Contingencia Tingo María en el 2016. Métodos: se realizó un estudio explicativo-correlacional a un grupo de 172 usuarios. Se aplicaron encuestas de calidad, en cuyo análisis se empleó la Prueba de Tau b de Kendall mediante el SPSS V22. Resultados: del análisis de las variables calidad de atención y satisfacción, de los 172 usuarios: Según calidad de atención, el 66,3% (114) de los usuarios expresaron buena atención; y, respecto a la satisfacción de los usuarios, el 66,3% (114) de ellos expresaron también estar satisfechos. Conclusiones: en el Hospital de Contingencia Tingo María, del total de usuarios entrevistados en el Servicio de Emergencias, 66 usuarios expresaron buena atención y estar satisfechos, 48 usuarios expresaron excelente atención y estar satisfechos, 36 usuarios expresaron buena atención y estar poco satisfechos, 12 usuarios expresaron buena atención y estar nada satisfechos, 6 usuarios expresaron atención regular y estar nada satisfechos, y, 4 usuarios expresaron excelente atención y estar muy satisfechos; obteniéndose un valor  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ); a través de prueba estadística y aceptándose la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario.

Esta investigación nos enseña que hay congruencia entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo.

## **2.2. BASES TEÓRICAS.**

### **2.2.1. Teorías de enfermería**

#### **Peplau “Teoría Enfermería Psicodinámica”**

Estableció que la enfermera fue capaz de entender la conducta para ayudar a otras personas y entender sus dificultades y aplicar los principios sobre las relaciones humanas a los problemas que surgen en cualquier nivel de experiencia. Teoría cuya esencia es la relación humana entre un individuo que requiere un servicio de salud y una enfermera educada para reconocer y responder las necesidades de ayuda. El objetivo más importante de este modelo se desarrolla en 4 fases: Orientación, identificación, explotación y resolución. Asimismo precisa resolver las necesidades de dependencia psicológica del paciente y la creación de relaciones de apoyo para fortalecer su capacidad de valerse por sí mismo.<sup>23</sup>

Esta teoría nos aporta la relación importante del usuario externo y la enfermera para brindar servicios de calidad en todas las instituciones sea pública y privada.

#### **Henderson. “Modelo de las catorce necesidades básicas”**

Consiste en asistir a un individuo, de esta manera, ayudo a cumplir sus 14 necesidades básicas. Actividades que se realizaría por el mismo si tuviera la fuerza el conocimiento o la voluntad necesaria.

Se considera que el proceso se debe orientar fundamentalmente a la satisfacción de las necesidades de la persona tratando de conseguir el máximo nivel de independencia para el paciente

La teoría de las necesidades de Henderson y este estudio podría relacionarse, puesto que la anemia es parte de una necesidad nutricional, cuál debe ser abordado desde la óptica del cuidado holístico que brinda la enfermera.<sup>24</sup>

Las necesidades fisiológicas están imperativas en todo ser vivo, lo cual es básico para supervivencia, teniendo en cuenta los buenos estilos de vida. como enmarca Henderson.

### **Pender “Modelo de promoción de la salud”**

Esta teoría identifica en la persona múltiples factores tanto cognitivos como preceptuales que son modificados por las características situacionales, personales e interpersonales, lo cual da como resultado la participación en conductas favorecedoras de salud, cuando existe una pauta para la acción. El modelo de promoción de la salud sirve para identificar conceptos relevantes sobre valores y conductas de la persona de manera integral.<sup>25</sup>

Este modelo de promoción de salud abarca en toda su proporción en las áreas rurales y también en áreas urbanas, se tiene que trabajar en la prevención de la salud para evitar enfermarnos, hay mucho por trabajar en lo que respecta PROMSA (Promoción de la salud).

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **Calidad de atención.**

Calidad de atención es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrara una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”. Deming (1989) <sup>26</sup>

## **Satisfacción.**

La satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. Ribeiro 2003<sup>27</sup>

## **Puesto de salud**

La O.M.S. define al Centro de Salud (CS) como un elemento del Sistema Local de Salud, (SILOS) Es la parte de los servicios del SILOS cuya especificidad en la estrategia de Atención Primaria es ser el punto de interacción entre los servicios y una población definida a la que se proveen servicios de salud Integrales Por esta razón el CS no se define por sus características técnicas, sino por su capacidad para establecer relaciones participativas con la población de la cual es responsable En la visión de la OMS el CS es una modalidad óptima de organización del primer nivel de atención en cualquier sistema racional de atención médica, público o privado<sup>28</sup>

## **Calidad de Atención y/o servicio**

La calidad de servicio es la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir sus expectativas, y lo que realmente recibe o el percibe que recibe, desempeño o percepción del resultado del servicio. (Barroso ,2000)<sup>29</sup> El diccionario de la Real Academia Española define el término calidad como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”<sup>30</sup>

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)<sup>31</sup> plantearon cinco elementos

Determinantes de la calidad de atención:



**Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

**Fiabilidad:** Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.

**Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.

**Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.

**Empatía:** Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes.

Considerando la Organización Mundial de la Salud, Gil More y Moraes, 1996<sup>32</sup> la calidad como el concepto clave hoy en día para los servicios de la salud y la define como:

Un alto nivel de excelencia profesional.

Uso eficiente de los recursos.

Un mínimo de riesgo para el paciente.

Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.

Impacto final en la salud.

Dentro de las funciones esenciales de la salud pública, la Organización Panamericana de la Salud. Ross (2000) <sup>33</sup> ha señalado un conjunto de Responsabilidades que tiene el Estado para garantizar la calidad de atención de salud:

1. Fomentar la existencia de sistemas permanentes de garantía de la calidad y crear un sistema para que los resultados de las evaluaciones efectuadas con ellos puedan monitorearse continuamente.

2. Facilitar el establecimiento de normas aplicables a las características básicas que deban tener los sistemas de garantizar su cumplimiento por parte de los proveedores de los servicios.
3. Fomentar un sistema de evaluación de tecnologías de salud que participe en la toma de decisiones de todo el sistema de salud.
4. Utilizar la Metodología científica para evaluar intervenciones de salud de diverso grado de complejidad.
5. Usar el sistema para mejorar la calidad de la provisión directa de los servicios de salud.

Garantizar la calidad en los servicios significa asegurar condiciones organizacionales óptimas, que permitan otorgar el máximo de beneficio con el menor riesgo en la atención a la salud o en la prestación de un servicio.

Vidal Pineda y Reyes (1993) <sup>34</sup>

### **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO:**

Se refieren al concepto de satisfacción de los usuarios como resultado de una fórmula que refleja la diferencia entre las expectativas del usuario en relación a la atención y su percepción de la realidad, el cuidado recibido, y un término relativo a una amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia del cuidado de la salud. Mc.Intyre y Silva (1999) <sup>35</sup>

### **Los Niveles de Satisfacción**

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

#### **1.-Insatisfacción**

Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

## **2.-Satisfacción**

Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

### **Satisfacción Como Indicador de Calidad de La Atención de Salud**

Teniendo en cuenta la satisfacción del usuario como un indicador de la atención de salud de calidad, el usuario llevara a cabo la evaluación de la atención proporcionada a la misma, sobre la base de los componentes del auto cuidado deseada y en función de las mejoras que espera tener en su salud. Donabedian 2001<sup>36</sup> define la garantía de la calidad como una actividad basada en obtener información sobre la práctica y en función de esa información hacer un reajuste de las circunstancias y procesos de atención de salud.

#### **2.4. HIPÓTESIS:**

##### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.**

Ha1: La calidad de atención tiene relación directa con el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

Ho1: La calidad de atención no tiene relación directa con el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

##### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICO.**

Ha: Existe relación entre la dimensión fiabilidad y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018

Ho: No existe relación entre la dimensión fiabilidad y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018

Ha: Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo  
María 2018

Ho: No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo  
María 2018

Ha: Existe relación entre la dimensión seguridad y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018

Ho: No existe relación entre la dimensión seguridad y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018

Ha: Existe relación entre la dimensión empatía y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018

Ho: No existe relación entre la dimensión empatía y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018

Ha. Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y el grado satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo  
María 2018.

Ho: No existe relación entre la dimensión elementos tangibles y el grado satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo  
María 2018.

## 2.5. VARIABLES:

**Variable Independiente:** Calidad de atención

**Variable Dependiente:** Grado de satisfacción de los usuarios

**Variable de caracterización:**

Edad

Sexo

Nivel educativo

Procedencia

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable de caracterización	Dimensión	Indicador	Valor final	Tipo de variable
Edad	Socio demográfico	Edad actual	Años cumplidos	Razón
Sexo		Según características sexuales	Masculino Femenino	Categórica nominal
Nivel educativo		Grado educativo alcanzado	Primaria Secundaria Superior	Categórica ordinal
Procedencia		Zona en la que vive	Zona urbana Zona rural	Categórica nominal
Variable Independiente	Dimensión	Indicador	Valor final	Tipo de variable
Calidad de atención	Fiabilidad	Percepción del usuario	Adecuado Inadecuado	Categórica Nominal
	Capacidad de respuesta			
	Seguridad			
	Empatía			
Elementos tangibles				
Variable dependiente	Dimensión	Indicador	Valor final	Tipo de variable
Grado de satisfacción del usuario	Según respuesta del cuestionario	Grado de satisfacción	Satisfecho insatisfecho	Categórica Nominal

## CAPITULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACION:

- Estudio de corte Traslversal por que la recolección de los datos se realizó en un solo momento.
- Estudio de tipo prospectivo por que la recolección de datos se realizó de hechos que sucedieron en el momento en relación a la calidad de atención y grado de satisfacción de la población en estudio
- Estudio observacional ya que no se manipulo ninguna variable en estudio, se observó los hechos tal como ocurrieron sin intervenir en su desarrollo.

##### 3.1.1. Enfoque

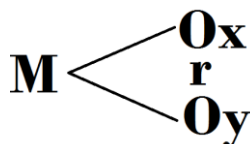
Estudio de enfoque cuantitativo porque se cuantifico la información para que en base ello se analice las frecuencias de las variables en estudio haciendo uso de la estadística.

##### 3.1.2. Alcance o Nivel

Mediante el número de variables de interés, el estudio es de tipo relacional. establece la relación a calidad de atención y grado de satisfacción.

### 3.1.3. Diseño:

El diseño que se utilizó en el estudio de investigación será el diseño observacional nivel relacional, representado en el siguiente esquema:



Dónde:

M = Población

x = Calidad de atención

y = Satisfacción de los usuarios

r = Relación entre variables planteadas

### 3.2. POBLACIÓN:

La población estuvo conformado por 480 usuarios que acudieron al puesto de salud en promedio de 3 meses.

#### 3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión:

**CRITERIOS DE INCLUSIÓN:** A los usuarios

- Ambos sexos mayores de 18 años que registraron en el puesto de salud.
- Usuarios que contaron con todo tipo de seguros y particulares
- Que se encontró en condiciones de dar respuesta al instrumento de recolección de datos
- Usuarios que firmo el consentimiento informado aceptando su participación en el estudio.

### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:** A los usuarios

- Ambos sexos menores de 18 años que no registraron en el puesto de salud.
- Que no se encontró en condiciones de dar respuesta al instrumento de recolección de datos
- Que no firmo el consentimiento informado aceptando su participación en el estudio.

#### **3.2.2. Ubicación de la población en espacio y tiempo:**

- **Ubicación:** La población en estudio estuvo ubicada en el puesto de salud Naranjillo y se encuentra en la localidad del mismo nombre, Distrito de Padre Felipe Luyando, Provincia Leoncio Prado, Departamento Huánuco.
- **Tiempo:** Se realizó durante los meses de enero a marzo del 2018.

### **MUESTRA Y MUESTREO:**

- **Unidad de análisis.-** La unidad de análisis estuvo conformada por los usuarios que acuden al Puesto de salud Naranjillo.
- **Unidad de muestreo.-** Estuvo conformado por los pacientes descritos en la unidad de análisis a quienes se aplicará el instrumento de recolección de datos.
- **Marco Muestral.-** El Marco Muestral estuvo constituida por el registro diario de atención a usuarios, el cual se elaboró una plantilla con la información de los pacientes atendidos en el periodo indicado.
- **Tamaño de muestra.-** Para hallar el tamaño de muestra se aplicó la formula siguiente:



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

En donde:

N=Total de la población

P= proporción esperada en este caso 50% =0.50

Q=1-p (en este caso 50%=0.50)

E= precisión (se usa un 5%)

Z=1.96 al cuadrado para un nivel de confianza del 95%

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,50 \times 0,50 \times 480}{0,05^2 \times (480-1) + (1,96)^2 \times 0,50 \times 0,50} \quad n = 214$$

La muestra estuvo conformada por 214 usuarios.

- **Tipo de muestreo:**

Se realizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, según criterios de inclusión y exclusión hasta lograr el tamaño de la muestra.

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

- **La técnica.-** Es la Encuesta estructurada, en el presente estudio en la que se clasificó o priorizó las variables para el uso de cada técnica.
- **Instrumento.-** Ficha de recolección de datos estructurada según las variables de estudio en lo que respecta a **calidad de atención** que consta con las siguientes dimensiones:
  - **Fiabilidad.-** Que corresponden al ITEMS del 1 al 5.
  - **Capacidad de respuesta:** Que corresponden al ITEMS del 6 al 9.

- **Seguridad:** Que corresponden al ITEMS del 10 al 13.
- **Empatía:** Que corresponden al ITEMS del 14 al 18.
- **Elementos tangibles.** Que corresponden al ITEMS del 19 al 22.  
 5=siempre 4= casi siempre 3=a veces 2= casi nunca 1=Nunca  
 Adecuado 3, 4,5 Inadecuado 1,2
- En lo que respecta a evaluar el **grado de satisfacción** del usuario consta de 12 preguntas: Con una puntuación de 1 a 5  
 5=siempre 4= casi siempre 3=a veces 2= casi nunca 1=Nunca  
 Satisfecho 3, 4,5 Insatisfecho 1,2

- **validez y confiabilidad de los instrumentos:**

Los instrumentos de recolección de datos que se utilizó en el presente estudio fueron sometidos a pruebas de validez de contenido y constructo mediante la selección de 07 jueces o expertos en el tema de estudio, con el fin de determinar hasta dónde los ítems de los instrumentos planteados son representativos del dominio o universo de contenido de las propiedades que se desea medir.

De la información que se obtuvo de los jueces o especialistas se elaboró la tabla de validación según coeficiente de AIKEN, que valido el cuestionario de preguntas. En la interpretación del coeficiente se uso la magnitud hallada y la determinación de la significancia estadística mediante las tablas de valores críticos que se pueden hallar en Aiken que debe ser mayor de 0.60 para ser válido y seguidamente la aplicación en la recolección de los datos en la muestra seleccionada. Para el presente estudio el Coeficiente de Aiken resultó 0.88%.

Para determinar la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto a 10 usuarios del establecimiento de salud Supte, de los cuales se obtuvo valor de alfa de Crombach 0.84% por lo que se considera que existe confiabilidad del instrumento.

### **3.4. TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION:**

#### **3.4.1. Procedimientos de recolección de datos:**

Los procedimientos a seguir con el fin de recolectar los datos fueron lo siguiente:

- Se solicitó autorización al jefe del establecimiento de salud.
- Se solicitó autorización al Jefe del departamento de enfermería,
- Se Presentó autorización y coordinación con los responsables de la atención
- Se efectuó el inicio del trabajo de investigación para conocimiento del personal que labora en dicho puesto
- Se realizó el registro de los pacientes que acuden al puesto de salud
- Se explicó a los pacientes seleccionados respecto al consentimiento informado.
- Se solicitó firma del consentimiento informado.
- Se entregó el instrumento de recolección de datos a la unidad de estudio.

#### **3.4.2. Para la presentación de los datos:**

El procesamiento de los datos, implicó un tratamiento de la información recolectada, luego de ser tabulado los datos obtenidos de la aplicación de los

instrumentos, a los sujetos del estudio, con la finalidad de apreciar el comportamiento de las variables.

Los datos se presentaron a través de tablas y gráficos para una mejor comprensión, apoyados del software SPSS V.21 y el Excel.

#### **3.4.3. Para el análisis de los datos:**

Se utilizó la estadística descriptiva a través de las tablas de frecuencia, proporciones y gráficos para caracterizar las variables. Así mismo se utilizó estadísticos como medidas de tendencia central y dispersión para analizar las variables en estudio.

Se presentó los datos en tablas y en gráficos de las variables en estudio, a fin de realizar el análisis e interpretación de los mismos de acuerdo a lo planteado, se utilizó la estadística inferencial no paramétrica chi cuadrada, en la que se consideró de significancia estadística cuando el valor  $p < 0,05$

- **Aspectos éticos de la investigación**

Antepuesto a la aplicación de los instrumentos se coordinó con los responsables de atención al usuario para realizar una reunión y hacerles conocer sobre el propósito del presente estudio, procediendo a brindar información a los usuarios que acudieron al puesto de salud, respetando sus conductas, ideas, costumbres, valores y creencias, e respondiendo a sus dudas e inquietudes respecto al estudio, una vez explicado el procedimiento se procedió a solicitar que el usuario firme el consentimiento informado donde se proporcionó la participación del paciente en el presente estudio; asimismo se consideró los principios bioéticos aplicados en enfermería, siendo como sigue:

- **Principios de beneficencia:** Este estudio garantizo a los participantes a no estar expuestos a experiencias que resulten en permanentes daños graves a su persona. Por otro lado, el estudio fue beneficioso en el sentido de que apporto conocimientos positivos a los futuros investigadores.
- **Principio de autonomía:** Este estudio garantizo a los participantes el derecho a la autodeterminación; es decir, cada participante tuvo el derecho de decidir voluntariamente si participará o no en este estudio, para lo cual se tuvo en cuenta la aceptación del consentimiento informado.
- **Principio de justicia:** El presente estudio brindo a los participantes el derecho a un trato justo, es decir a un trato respetuoso y amable en todo momento de la investigación.
- **Principio de no maleficencia:** El presente estudio no causo ningún daño a los participantes, se tuvo en cuenta la discreción y el anonimato de los participantes.

## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO:

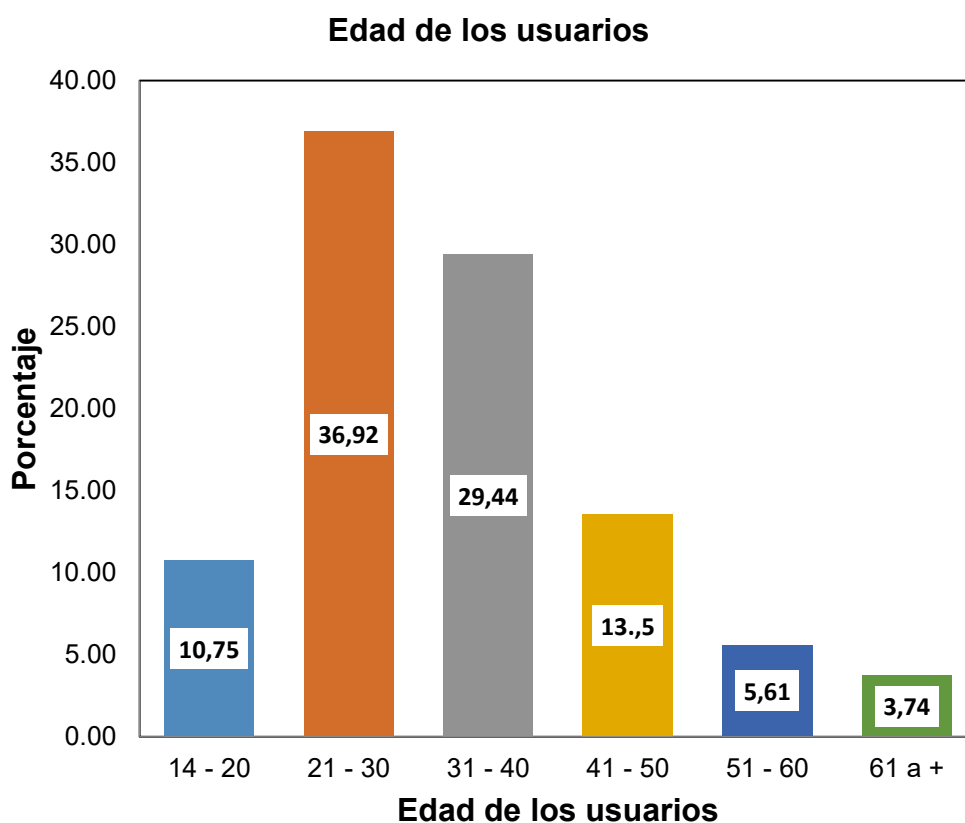
##### 4.1.1 Caracterización Sociodemográfica

**Tabla N° 01:** Distribución porcentual según datos socio demográficos de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

Variables	n=214	
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Edad de los usuarios:</b>		
14 – 20	23	10,75 %
21 – 30	79	36,92 %
31 – 40	63	29,44 %
41 – 50	29	13,55 %
51 – 60	12	5,61 %
Mayor de 61	08	3,73 %
<b>Sexo de los usuarios</b>		
Femenino	177	82,71 %
Masculino	37	17,29 %
<b>Nivel Educativo de los usuarios:</b>		
Sin instrucción	04	1,87 %
Primaria	63	29,44 %
Secundaria	113	52,80 %
Superior	34	15,89 %
<b>Procedencia de los usuarios:</b>		
Urbana	171	79,91 %
Rural	43	20,09 %

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

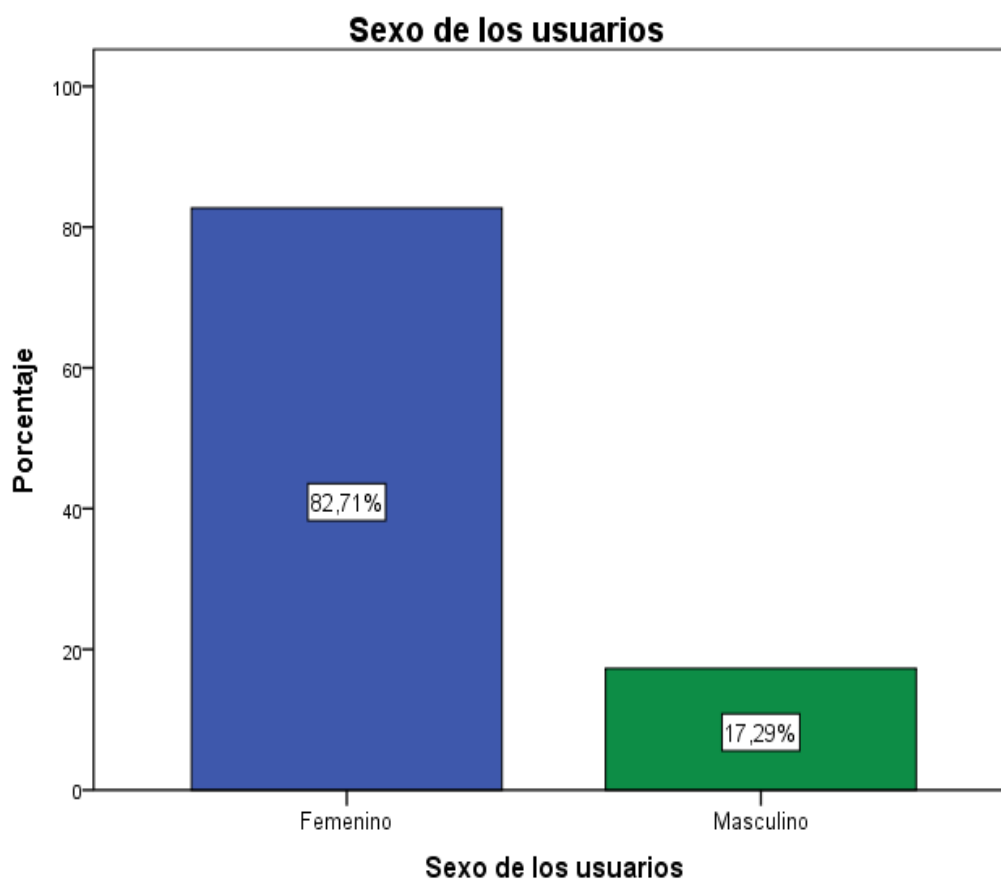
**Grafico N° 1:** Distribución porcentual según edad de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.



FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Interpretación:** Según el grafico N° 1, se observa que el mayor porcentaje de edad, de usuarios que acuden a atenderse al puesto de salud Naranjillo está comprendida entre los 21 a 30 años, ocupando el 36, 92%, seguido con un 29,44% comprenden las edades entre 31 a 40 años. El menor porcentaje de usuarios con un 3,74% comprenden las personas mayores de 61 años.

**Grafico N° 2:** Distribución porcentual según sexo de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

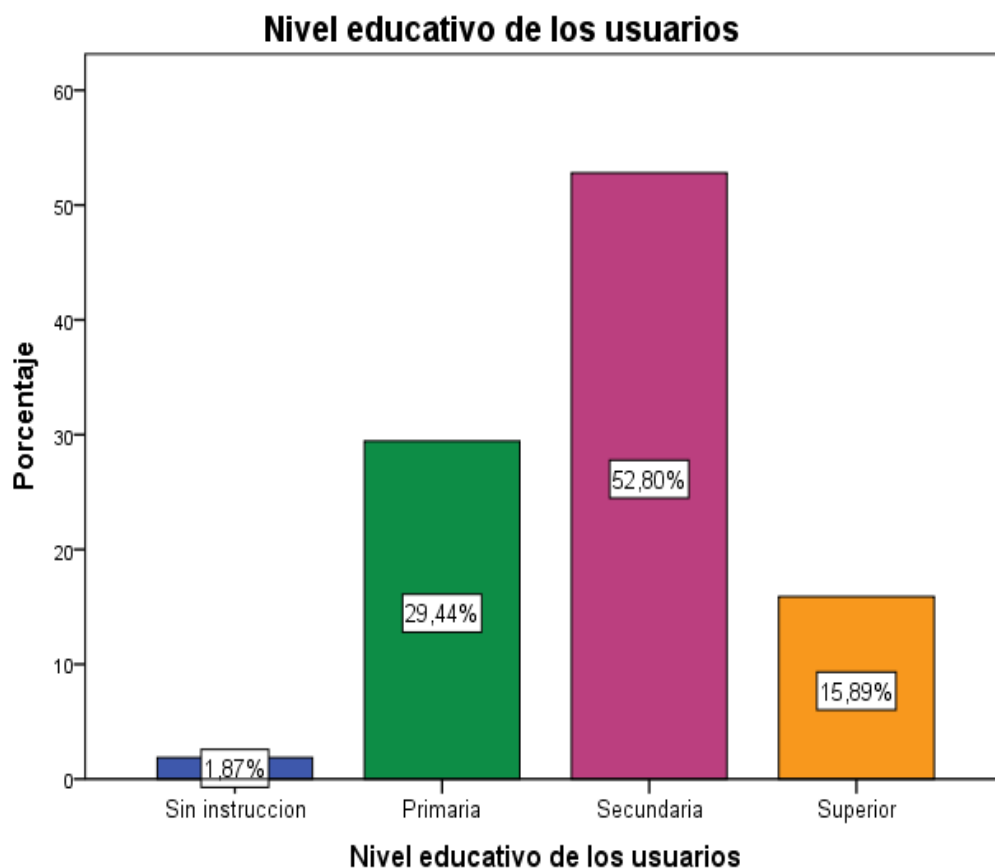


FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Interpretación:** Referente al género de los usuarios se puede observar en el grafico N° 2, que el 82,71% corresponden al sexo femenino y solo el 17,29% son masculinos.



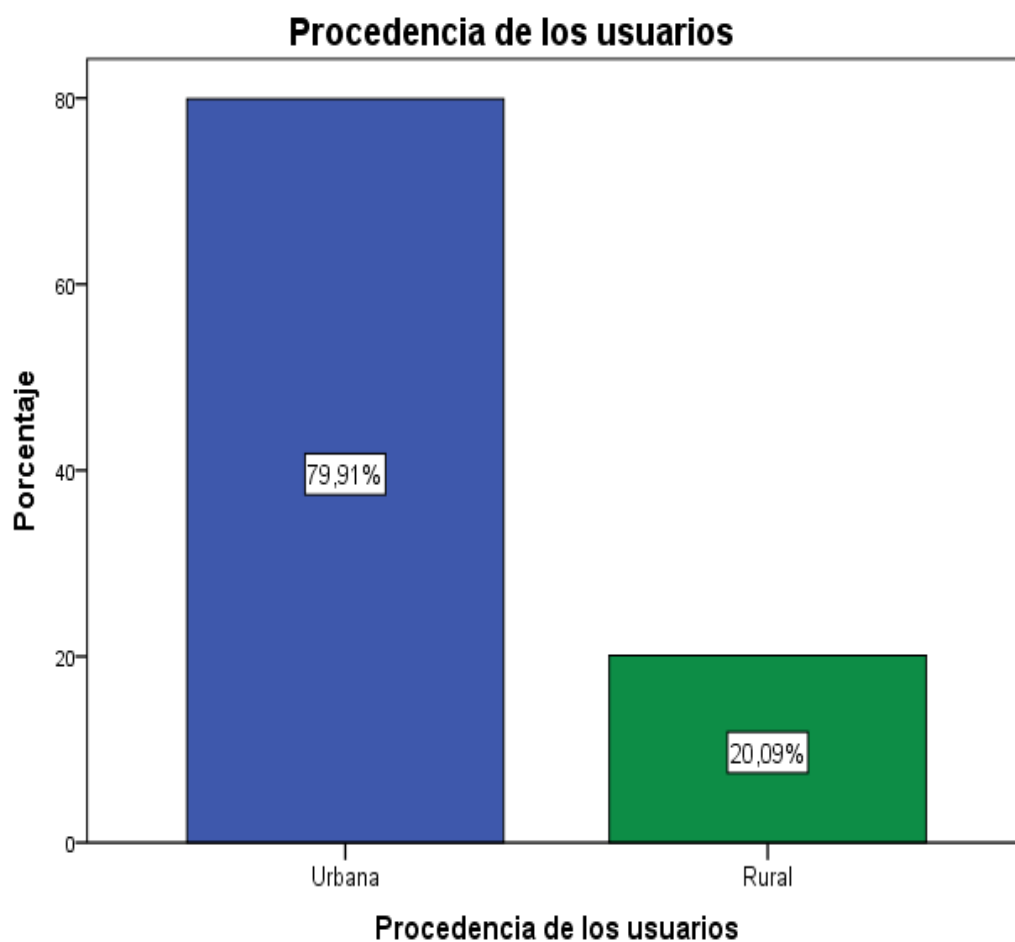
**Grafico N° 3:** Distribución porcentual según el nivel educativo de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.



FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Interpretación:** Respecto al nivel educativo, el mayor porcentaje obtenido corresponde al nivel secundaria con un 52.80%, seguidamente con un 29,44% indican haber concluido el nivel primaria, mientras que el 15,89% mencionan haber estudiado una carrera profesional y solo el 1,87% indican no haber tenido la oportunidad de realizar ningún estudio por lo que representan al nivel educativo sin instrucción.

**Grafico N° 4:** Distribución porcentual según la procedencia de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.



FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Interpretación:** De acuerdo al grafico N° 4 se puede observar que el mayor porcentaje con un 79,91% provienen de las zonas urbanas de Naranjillo, mientras que el 20,09% recurren de la zona rural.

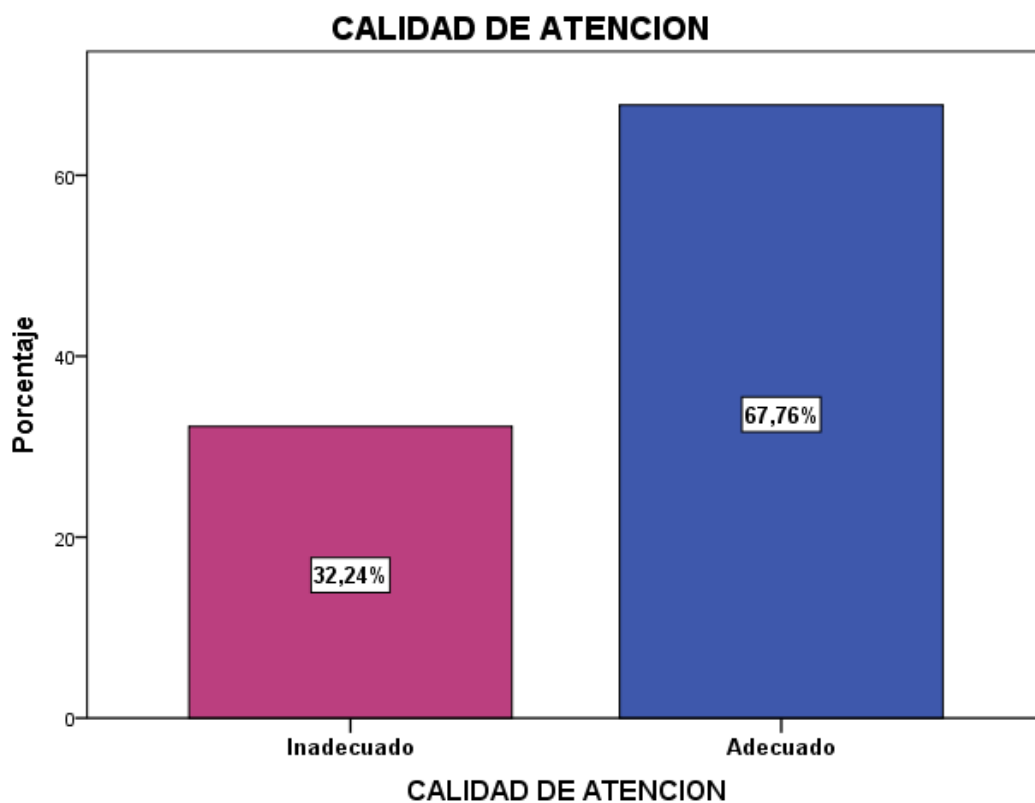
#### 4.1.2 Calidad de Atención

**Tabla N° 02:** Distribución porcentual respecto a la calidad de atención que reciben los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Inadecuado	69	32,2 %
	Adecuado	145	67,8 %
	Total	214	100,0 %

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Grafico N° 5:** Distribución porcentual respecto a la calidad de atención que reciben los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.



FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Interpretación:** Según la Tabla 2 y grafico 5, podemos observar que el mayor porcentaje con un 67,76% corresponde a la categoría *Adecuado*, por la que se determina que la calidad de atención es adecuada en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María.

### 4.1.3 Dimensiones de la Calidad de Atención

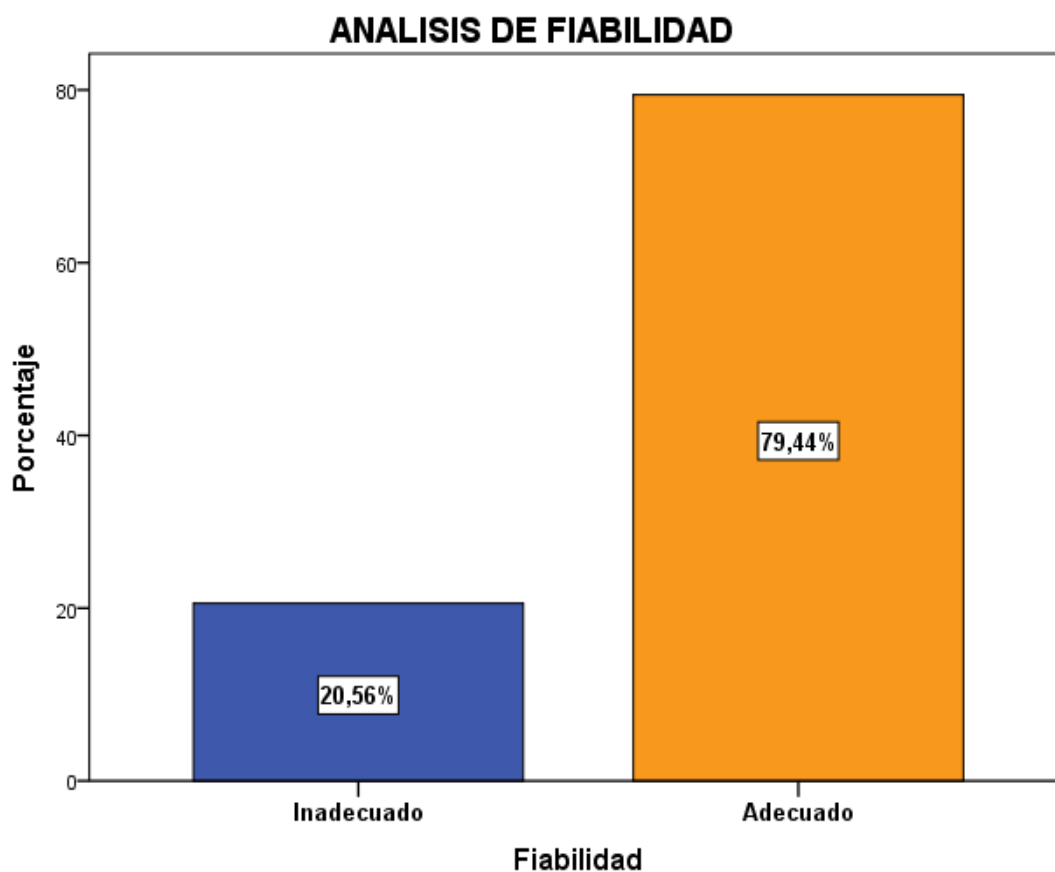
#### a. Dimensión Fiabilidad.

**Tabla N° 03:** Evaluación porcentual respecto a la dimensión fiabilidad en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Inadecuado	44	20,6 %
	Adecuado	170	79,4 %
	Total	214	100,0 %

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Grafico N° 6:** Distribución porcentual respecto a la dimensión fiabilidad en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.



FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 3 y grafico 6, podemos observar que la fiabilidad se clasifica en la categoría *Adecuada*, con un porcentaje de 79,44%, por lo que los usuarios del puesto de salud Naranjillo-Tingo María manifiestan en las encuestas que el servicio que brinda el puesto de salud es fiable.

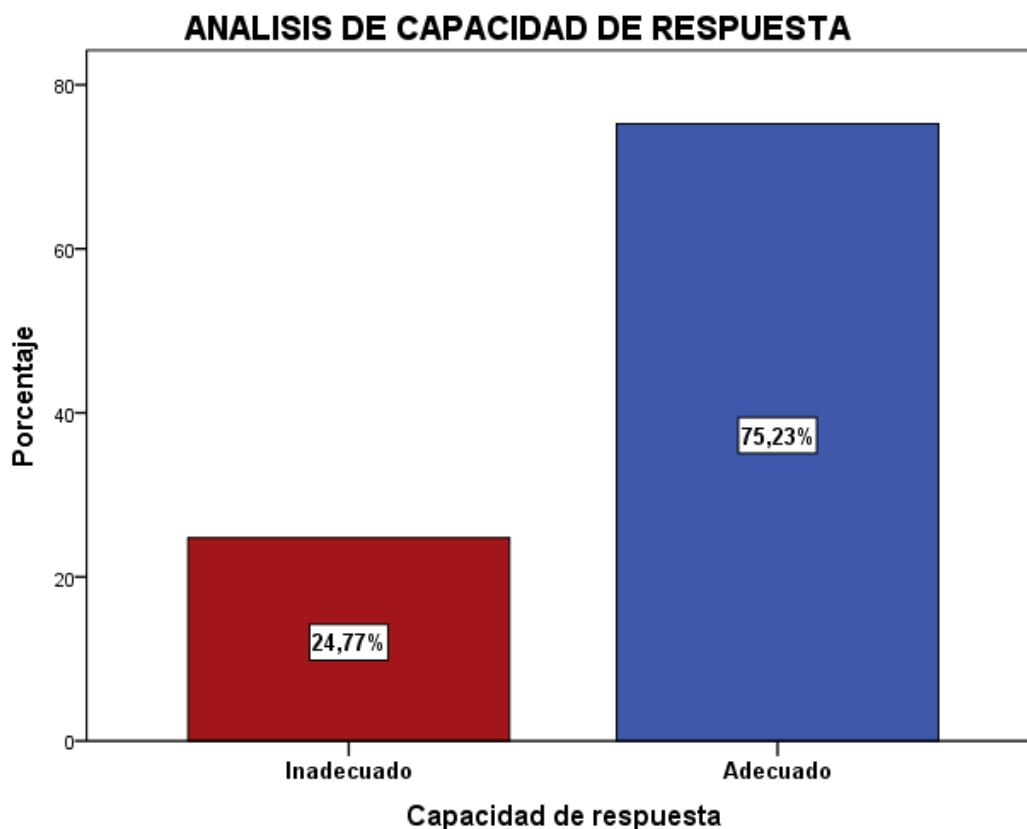
**b. Dimensión Capacidad de Respuesta.**

**Tabla N° 04:** Evaluación porcentual respecto a la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Inadecuado	53	24,8 %
	Adecuado	161	75,2 %
	Total	214	100,0 %

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Grafico N° 7:** Distribución porcentual respecto a la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.



FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 4 y grafico 7, podemos observar que la capacidad de respuesta se clasifica en la categoría *Adecuada*, con un porcentaje de 75,23%, por lo tanto los usuarios del puesto de salud Naranjillo-Tingo María manifiestan en las encuestas que la capacidad de respuesta es adecuada en el puesto de salud.



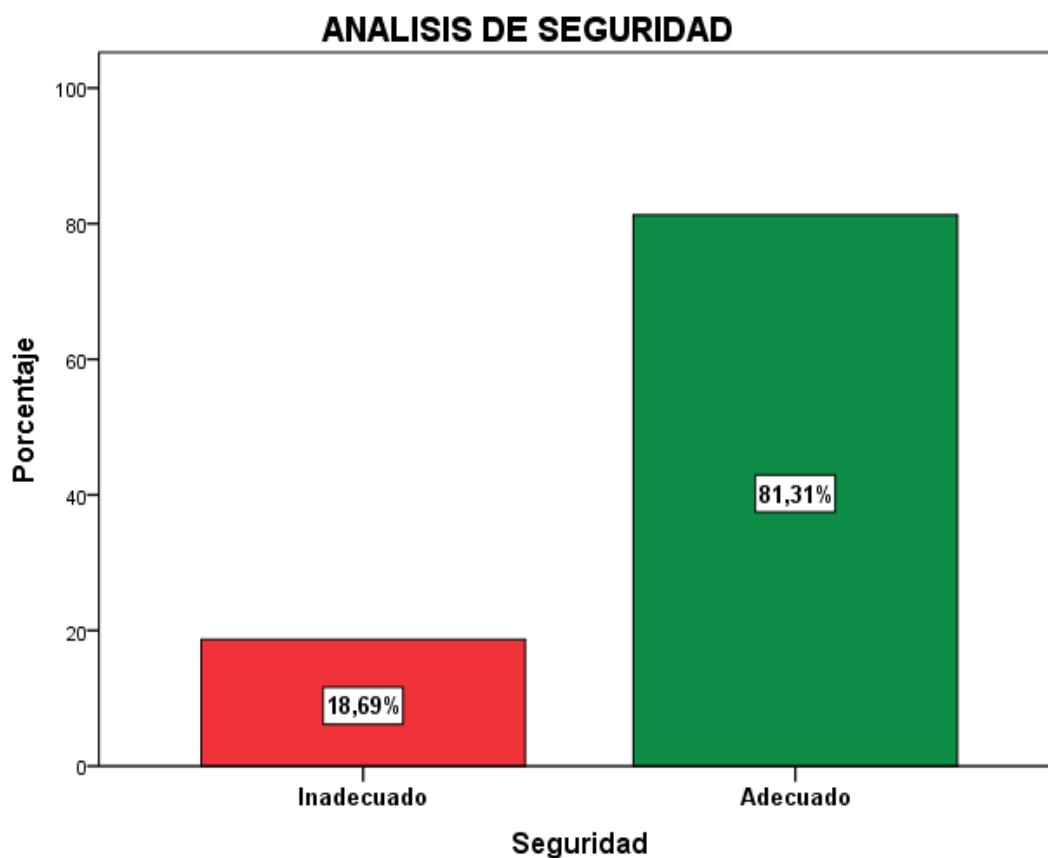
### c. Dimensión Seguridad.

**Tabla N° 05:** Evaluación porcentual respecto a la dimensión seguridad en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Inadecuado	40	18,7 %
	Adecuado	174	81,3 %
	Total	214	100,0 %

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Grafico N° 8:** Distribución porcentual respecto a la dimensión seguridad en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.



FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 5 y grafico 8, podemos observar que la seguridad se clasifica en la categoría *Adecuada*, con un porcentaje de 81,31%, de acuerdo a estos resultados se puede afirmar que la seguridad es adecuada en el puesto de salud.

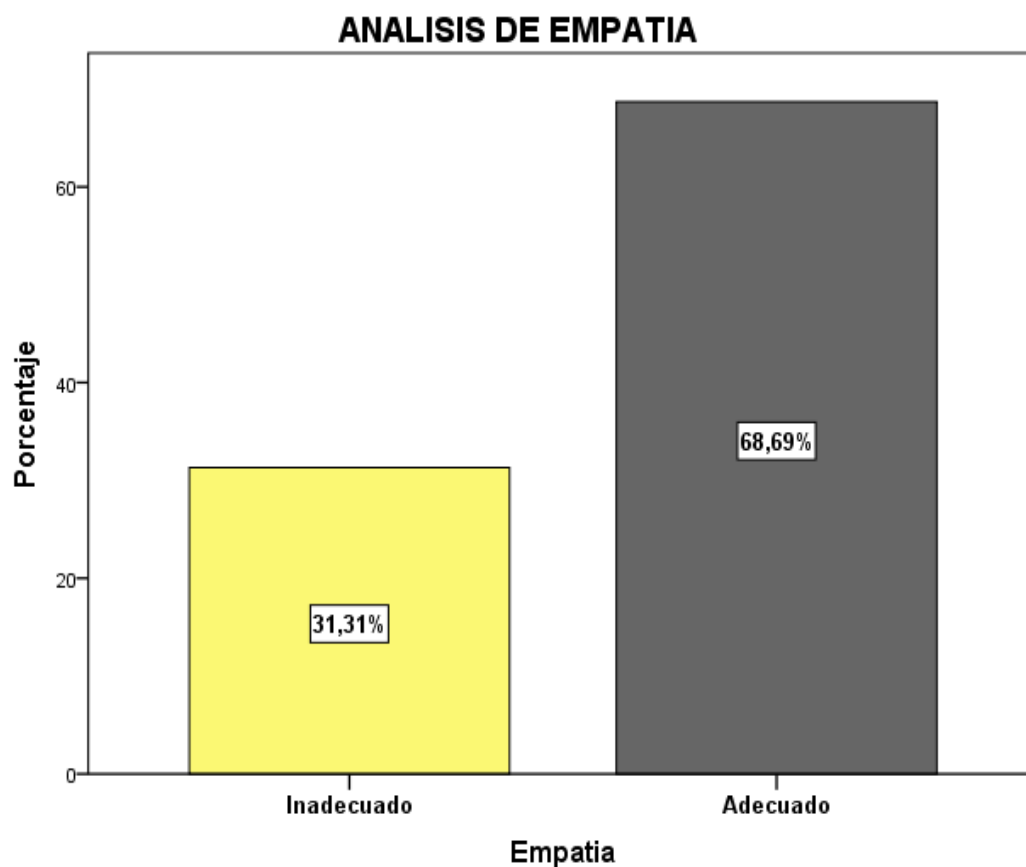
#### d. Dimensión Empatía.

**Tabla N° 06:** Evaluación porcentual respecto a la dimensión empatía en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Inadecuado	67	31,3 %
	Adecuado	147	68,7 %
	Total	214	100,0 %

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Grafico N° 9:** Distribución porcentual respecto a la dimensión empatía en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.



FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 6 y grafico 9, podemos observar que el mayor porcentaje corresponde a la categoría *Adecuada* con un porcentaje de 68,69%, por lo tanto se determina que la empatía es adecuada en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María.

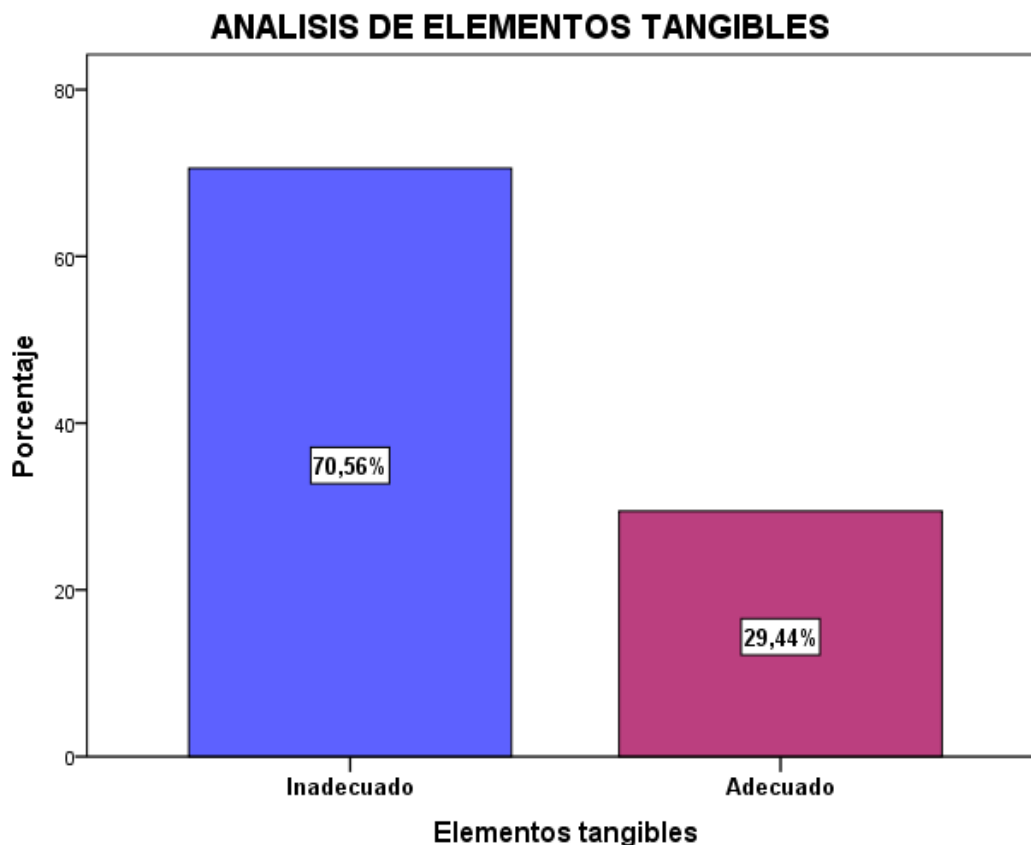
### e. Dimensión Elementos Tangibles.

**Tabla N° 07:** Evaluación porcentual respecto a la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Inadecuado	151	70,6 %
	Adecuado	63	29,4 %
	Total	214	100,0 %

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Grafico N° 10:** Distribución porcentual respecto a la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.



FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Interpretación:** Como podemos observar en la Tabla 7 y grafico 10, referente a la dimensión elementos tangibles, estos datos refieren que el mayor porcentaje corresponde a la categoría *inadecuado* con un porcentaje de 70,56%, estos resultados difieren a los anteriores por lo que se determina que los elementos tangibles brindados son inadecuados en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María.

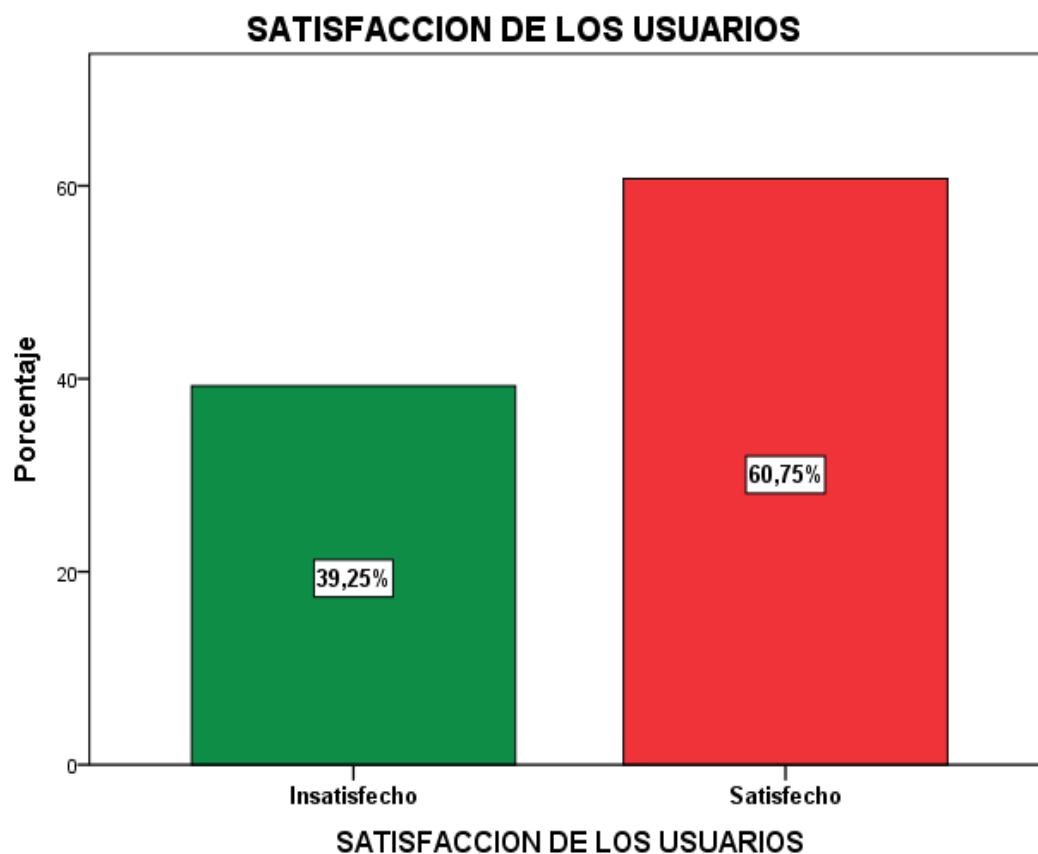
#### 4.1.4 Grado de satisfacción del usuario

**Tabla N° 08:** Distribución porcentual respecto al grado de satisfacción del usuario que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Insatisfecho	84	39,3 %
	Satisfecho	130	60,7 %
	Total	214	100,0 %

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Grafico N° 11:** Distribución porcentual respecto al grado de satisfacción del usuario que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.



FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 8 y figura 11, podemos observar que el mayor porcentaje corresponde a la categoría *Satisfecho* con un 60,75%, de acuerdo a nuestro resultado podemos afirmar que el grado de satisfacción del usuario es satisfactorio en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María.



## 4.2. ANÁLISIS DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

### 4.2.1 Contrastación de Hipótesis General

A continuación, se presentan los resultados de la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018 que viene a conformar el objetivo general del trabajo de investigación.

**Tabla N° 09:** Correlación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

			CALIDAD DE ATENCION*SATISFACCION DE LOS USUARIOS tabulación cruzada		
			SATISFACCION DE LOS USUARIOS		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
Calidad de atención	inadecuado	% del total	23,3%	8,9%	32,2%
	Adecuado	% del total	15,9%	51,9%	67,8%
Total		% del total	39,2%	60,8%	100,0%

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Tabla N° 10:** Prueba de chi-cuadrado para calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	47,106 <sup>a</sup>	1	,000
Corrección de continuidad	45,073	1	,000
Razón de verosimilitud	47,541	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	46,886	1	,000
N de casos válidos	214		

Fuente: Entrevista estructurada – elaboración propia.

Teniendo en cuenta el objetivo general que es determinar la relación que existe entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018, se plantearon las hipótesis de la siguiente manera:

**Ho:** La calidad de atención no tiene relación directa con el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

**Ha:** La calidad de atención tiene relación directa con el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

Como se aprecia en la tabla 10, donde el resultado del valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) el nivel de significancia, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha), luego podemos concluir que a un nivel de confianza en el 95%, la calidad de atención tiene

relación directa con el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

#### 4.2.2 Contrastación de Hipótesis Específico.

##### a. Dimensión Fiabilidad.

**Tabla N° 11:** Correlación entre fiabilidad y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

<b>Fiabilidad*SATISFACCION DE LOS USUARIOS tabulación cruzada</b>			<b>SATISFACCION DE LOS USUARIOS</b>		
			<b>Insatisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Fiabilidad	Inadecuado	% del total	13,6%	7,0%	20,6%
	Adecuado	% del total	25,7%	53,7%	79,4%
Total		% del total	39,3%	60,7%	100,0%

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Tabla N° 12:** Prueba de chi-cuadrado para fiabilidad y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	16,506 <sup>a</sup>	1	,000
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	15,129	1	,000
Razón de verosimilitud	16,207	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	16,429	1	,000
N de casos válidos	214		

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

Teniendo en cuenta el primer objetivo específico que es establecer relación entre la calidad de atención según la dimensión fiabilidad y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018, se plantearon las hipótesis de la siguiente manera:

**Ho:** No existe relación entre la dimensión fiabilidad y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

**Ha:** Existe relación entre la dimensión fiabilidad y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

Como se aprecia en la tabla 12, donde el resultado del valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) el nivel de significancia, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha), luego podemos concluir que a un nivel de confianza en el 95%, existe relación entre la dimensión fiabilidad y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

### b. Dimensión Capacidad de Respuesta.

**Tabla N° 13:** Correlación entre capacidad de respuesta y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

			Satisfacción de los usuarios		
			Insatisfecho	Satisfecho	Total
Capacidad de respuesta	Inadecuado	% del total	14,0%	10,7%	24,8%
	Adecuado	% del total	25,2%	50,0%	75,2%
Total		% del total	39,3%	60,7%	100,0%

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Tabla N° 14:** Prueba de chi-cuadrado para capacidad de respuesta y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	8,895 <sup>a</sup>	1	,003
Corrección de continuidad	7,954	1	,005
Razón de verosimilitud	8,739	1	,003
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	8,853	1	,003
N de casos válidos	214		

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

Teniendo en cuenta el segundo objetivo específico que es describir la relación entre la calidad de atención según la dimensión capacidad de respuesta y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018, se plantearon las hipótesis de la siguiente manera:

**Ho:** No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

**Ha:** Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

Como se aprecia en la tabla 14, donde el resultado del valor “sig.” es de 0.003, que es menor a 0.05 ( $0.003 < 0.05$ ) el nivel de significancia, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha), luego podemos concluir que a un nivel de confianza en el 95%, existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

### c. Dimensión Seguridad.

**Tabla N° 15:** Correlación entre seguridad y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

<b>Seguridad*SATISFACCION DE LOS USUARIOS tabulación cruzada</b>					
			<b>SATISFACCION DE LOS USUARIOS</b>		
			<b>Insatisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Seguridad	Inadecuado	% del total	14,0%	4,7%	18,7%
	Adecuado	% del total	25,2%	56,1%	81,3%
Total		% del total	39,3%	60,7%	100,0%

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Tabla N° 16:** Prueba de chi-cuadrado para seguridad y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	26,365 <sup>a</sup>	1	,000
Corrección de continuidad	24,553	1	,000
Razón de verosimilitud	26,172	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	26,242	1	,000
N de casos válidos	214		

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

Teniendo en cuenta el tercer objetivo específico que es establecer relación entre la calidad de atención según la dimensión seguridad y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018, se plantearon las hipótesis de la siguiente manera:

**Ho:** No existe relación entre la dimensión seguridad y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

**Ha:** Existe relación entre la dimensión seguridad y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

Como se aprecia en la tabla 16, donde el resultado del valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) el nivel de significancia, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha), luego podemos concluir que a un nivel de confianza en el 95%, existe relación entre la dimensión seguridad y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

#### d. Dimensión Empatía.

**Tabla N° 17:** Correlación entre empatía y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

Empatía*SATISFACCION DE LOS USUARIOS tabulación cruzada			SATISFACCION DE LOS USUARIOS		
			Insatisfecho	Satisfecho	Total
Empatía	Inadecuado	% del total	18,2%	13,1%	31,3%
	Adecuado	% del total	21,0%	47,7%	68,7%
Total		% del total	39,2%	60,8%	100,0%

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Tabla N° 18:** Prueba de chi-cuadrado para empatía y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	14,699 <sup>a</sup>	1	,000
Corrección de continuidad	13,565	1	,000
Razón de verosimilitud	14,541	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	14,631	1	,000
N de casos válidos	214		

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

Teniendo en cuenta el cuarto objetivo específico que es determinar la relación entre la calidad de atención según la dimensión empatía y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018, se plantearon las hipótesis de la siguiente manera:

**Ho:** No existe relación entre la dimensión empatía y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.



**Ha:** Existe relación entre la dimensión empatía y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. Como se aprecia en la tabla 18, donde el resultado del valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) el nivel de significancia, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha), luego podemos concluir que a un nivel de confianza en el 95%, existe relación entre la dimensión empatía y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

#### **e. Dimensión Elementos Tangibles.**

**Tabla N° 19:** Correlación entre elementos tangibles y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

		<b>SATISFACCION DE LOS USUARIOS</b>		
		Insatisfecho	Satisfecho	Total
Elementos Tangibles	Inadecuado	35,5%	35,1%	70,6%
	Adecuado	3,7%	25,7%	29,4%
Total		39,2%	60,8%	100,0%

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

**Tabla N° 20:** Prueba de chi-cuadrado para elementos tangibles y grado de satisfacción del usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	26,402 <sup>a</sup>	1	,000
Corrección de continuidad	24,848	1	,000
Razón de verosimilitud	29,420	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	26,279	1	,000
N de casos válidos	214		

FUENTE: Encuesta Elaborada/CCHG/2018.

Teniendo en cuenta el quinto objetivo específico que es establecer relación entre la calidad de atención según la dimensión elementos tangibles y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018, se plantearon las hipótesis de la siguiente manera:

**Ho:** No existe relación entre la dimensión elementos tangibles y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

**Ha:** Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

Como se aprecia en la tabla 20, donde el resultado del valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) el nivel de significancia, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha), luego podemos concluir que a un nivel de confianza en el 95%, existe relación entre la dimensión elementos tangibles y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

## CAPITULO V

### 5. DISCUSION DE RESULTADOS

Dentro de los resultados obtenidos, se pueden observar en la tabla N° 1, que del 100% (214) de usuarios encuestados, el mayor porcentaje con un 36,92% (79) corresponde a la edad comprendida entre los 21 a 30 años, seguido con un 29,44% (63) que están comprendidas entre las edades de 31 a 40 años, mientras que el menor grupo estaban comprendidos entre los usuarios mayores de 61 años con un 3,73% (8).

En relación al sexo de los usuarios el mayor porcentaje de pacientes atendidos fueron mujeres con un 82,71% (177) y solo el 17,29% (37) fueron varones. Referente al nivel educativo de los usuarios encuestados se encontró que el mayor porcentaje con 52,80% (113) cuentan con grado de instrucción secundaria, seguido de un 29,44% (63) que mencionan haber concluido la primaria, mientras que un 15,89% (34) manifiestan haber estudiado una carrera profesional y solo el 1,87% (4) no recibieron ningún tipo de educación. La procedencia de los usuarios encuestados en su gran mayoría proviene de las zonas urbanas representando un 79,91% (171) y solo el 20,09% (43) provienen de la zona rural.

Referente al mismo tema, Quispe P. Y. (2015), realizó su investigación titulado "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015, donde obtuvo como resultados generales sociodemográficos que los más recurrentes al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto fueron del género masculino con el 50.94%, entre las edades de 45 a

más años con un porcentaje de 47.80% y son provenientes de las zonas rurales representado en un 60.38%. Estos resultados difieren en comparación a nuestra investigación ya que para nuestro caso el mayor porcentaje de pacientes atendidos fueron del género femenino, entre las edades con mayor porcentaje fueron de 21 a 30 años y el mayor porcentaje provenían de la zona urbana <sup>37</sup>.

Por su parte Díaz G. M. (2014) en su tesis titulada: "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca- 2014", encontró que el mayor porcentaje de pacientes con un 48,4% estaban comprendido entre las edades de 30 a 59 años de edad, la gran mayoría fueron mujeres con un porcentaje del 61,1 %, son casadas el 41,3% un grado de instrucción primaria el 36,4% y ocupación ama de casa el 49,2%. En comparación a nuestra investigación existe cierta similitud <sup>38</sup>

En Calidad de Atención y Dimensiones:

Diversos autores definen la calidad en el sector salud, pero lo que todos coinciden es que la calidad gira en torno a la satisfacción del usuario, si existe una atención de calidad, entonces se cree que los pacientes estarán satisfechos por el servicio que reciben, de lo contrario mostrarán su insatisfacción. Zafra-Tanaka y colaboradores indican, que la baja calidad de la atención en salud es uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios con éxito. En ello recae la importancia de realizar evaluaciones periódicas y plantear soluciones orientadas a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud <sup>39</sup>.

La investigación desarrollada se orienta a determinar la relación que existe entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

Respecto a la calidad de atención, los resultados se muestran en la tabla 2 y figura 5, donde el mayor porcentaje con un 67,76% corresponde a la categoría “Adecuada”. De acuerdo a estos resultados se determina que la calidad de atención en el centro de salud fue la adecuada.

Referente a la evaluación de las dimensiones en calidad de atención podemos observar los resultados a continuación: Para la dimensión Fiabilidad los encuestados indicaron en un 79,44% que ésta se clasifica en la categoría “Adecuada” por lo que el servicio que brinda el puesto de salud es fiable. Para la dimensión Capacidad de Respuesta, podemos observar que ésta también se clasifica en la categoría “Adecuada” con un 75,23% por lo que queda en manifiesto que la capacidad de respuesta es adecuada en el puesto de salud.

Los resultados de la dimensión Seguridad demuestran que el 81.31% de usuarios se encuentran satisfechos con la seguridad que brinda el puesto de salud. Para el caso de la dimensión Empatía podemos observar que el mayor porcentaje corresponde a la categoría “Adecuada” con un 68,69% en la que se determina que la empatía es adecuada en el puesto de salud. Para la dimensión Elementos Tangibles podemos observar que el mayor porcentaje corresponde a la categoría “Inadecuada” con un 70.56% por lo que se determina que los elementos tangibles brindados son inadecuada en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María.

Zafra-Tanaka y colaboradores realizaron una investigación como parte de una validación de la encuesta SERVQUAL modificada para consulta externa que

mide percepción y expectativa de los usuarios de los servicios de salud evaluando 5 criterios (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles), esto fue realizado para medir la satisfacción del usuario en un centro de salud de primer nivel en una provincia del Perú, durante noviembre y diciembre del 2013.

Para medir la satisfacción del usuario se consideró como satisfecho cuando la brecha entre percepción y expectativa fue positiva. Ellos encuestaron a un total de 99 personas, entre ellas el 72% era usuario y el resto acompañante. El 86% fueron mujeres. El 85% de los encuestados era un paciente continuador, 64% contaba con el Seguro Integral en Salud (SIS), 20% contaba con otro seguro y el 15% no poseía seguro de salud. El personal que atendió a estos pacientes fueron médicos (57%), obstetra (19%), enfermera (10%), odontólogo (7%) y psicólogo (5%). El porcentaje de insatisfacción según dimensiones fue: fiabilidad (39,1%), capacidad de respuesta (46,5%), seguridad (31,4%), empatía (28,8%), aspectos tangibles (29,9%) y buen trato (30,6%)<sup>39</sup>.

Por su parte Bravo realizó un estudio de investigación titulado "percepción de la calidad de atención que hacen los usuarios de la consulta externa del subcentro de salud de Amagueña, Ecuador. De los resultados el 76.7% de los encuestados manifiestan que para ser atendidos debe esperar hasta 180 minutos, sin embargo, refieren como poco y aceptable este tiempo. Otros factores relacionados con la calidad de atención como: si el profesional le examinó, si tuvo privacidad, si le puso atención a sus dolencias, si le explicó el cuadro clínico, si entendió las recomendaciones, el 96.7% de los usuarios encuestados manifiestan su bienestar. En conclusión, se tiene que el 76.7 %

de los usuarios consideran que los funcionarios del Subcentro de Salud muestran interés por brindarles servicios de calidad <sup>10</sup>.

A su vez Cuenca en su trabajo de investigación pudo demostrar la correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud, en los consultorios externos es muy baja teniendo en cuenta que sólo el 33 % de los encuestados declaran estar satisfecho, 43 % poco satisfecho, y 24 % insatisfecho. El nivel de satisfacción de acuerdo a las variables fluctúa entre los rangos de un máximo de 64.2% de aseguramiento, y un mínimo de 54.9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63.3%, Tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55%. Por lo que concluye que existe un nivel intermedio de satisfacción del usuario con la atención médica recibida en consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari <sup>15</sup>.

Referente al tema también el Decreto Supremo N° 013-2006-SA pone en manifiesto lo siguiente: A fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 9 del presente Reglamento, los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, deben evaluar continuamente la calidad de la atención de salud que brindan, con el fin de identificar y corregir las deficiencias que afectan el proceso de atención y que eventualmente generan riesgos o eventos adversos en la salud de los usuarios <sup>40</sup>.

Por otra parte también, en el artículo 98 del mismo decreto dice lo siguiente: Los estándares e indicadores de calidad evaluarán:

a) La competencia técnica y desempeño de los profesionales y personal que presta la atención, acorde con los servicios que oferta el establecimiento o servicio médico de apoyo;

- b) La seguridad del paciente frente al riesgo de lesiones asociadas con los servicios de salud ofrecidos;
- c) La continuidad de los servicios prestados;
- d) La satisfacción del usuario o paciente en sus demandas y expectativas; y,
- e) El uso eficiente de los recursos.

Los estándares e indicadores exploran componentes de estructura, procesos y resultados <sup>41</sup>.

En Grado de Satisfacción del Usuario:

Una de las estrategias más utilizadas para determinar la calidad de los servicios de salud y su posterior mejora en la atención, es la satisfacción del usuario con la atención recibida, hay diversos cuestionarios que miden desde la perspectiva del usuario, si los servicios son buenos o deficientes, si el paciente se halla satisfecho con la atención que le brindaron o no <sup>42</sup>.

Nuestra investigación, recoge también a través de encuestas las apreciaciones de los usuarios respecto al grado de satisfacción, esto se puede apreciar en la Tabla 8 y figura 11, donde el mayor porcentaje corresponde a la categoría “Satisfecho” con un 60.75% de acuerdo a nuestro resultado podemos afirmar que el grado de satisfacción del usuario es satisfactorio en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María.

Lazo y Santivañez realizaron una investigación para conocer la satisfacción de los usuarios en uno de los hospitales más importantes del país, se trata de un hospital que recibe referencias de muchas provincias y que como todos, debiera tener un buen nivel de calidad en sus servicios. En la encuesta oficial de satisfacción de los usuarios, aplicada el año 2012 en tres áreas de atención: a) Emergencia, b) Consultorio Externo y c) Hospitalización.



Los resultados que encontraron fueron los siguientes: En el servicio de Emergencia, se halló que, de una muestra de 357 pacientes, solo el 21,3 % se hallaba satisfecho con la atención y el restante (78,7 %) insatisfecho. Es evidente que existe una notable insatisfacción en todas las dimensiones de la calidad investigadas, siendo mayor en la dimensión “Capacidad de Respuesta” que muestra más del 82 % de insatisfacción.

También evaluaron a 367 usuarios de Consulta Externa, en promedio se halló solo 8,5 % de pacientes satisfechos, frente a 91,5 % de insatisfechos. También en consulta externa la insatisfacción con la atención es marcada, es la más baja de las tres áreas evaluadas. La mayor insatisfacción fue con la dimensión Aspectos Tangibles (infraestructura y mobiliario) con 96 %.

Finalmente, en hospitalización, se entrevistó a 234 pacientes, encontrando solo al 27,8% satisfecho y el 72,2 % insatisfecho <sup>43</sup>.

Al respecto, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) dio a conocer que la cantidad de reclamos atendidos referidos a los servicios de salud aumentó en 250 % desde 2006 hasta 2015. Por otra parte, según Rojas-Bolívar, con los datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), la proporción de la población peruana con un problema de salud que no buscó atención médica por una percepción de maltrato del personal de salud aumentó en 368%, mientras que la proporción de personas que no buscaron atención por demora en la atención aumentó en 320 %.

Situación similar es descrita por la Defensoría del Pueblo en sus reportes sobre la situación de los servicios de salud <sup>40</sup>.

Por su parte Lazo y Santiváñez mencionan que el objetivo de la atención en salud es llevar a cabo un servicio de calidad, adecuado y oportuno a toda la población. La satisfacción del usuario ha sido y es una de las piezas centrales para su evaluación, ya que es la piedra angular de la relación médico-paciente.

Por esto, el Ministerio de Salud (Minsa) en su búsqueda de garantizar se otorgue servicios de calidad y que satisfagan a la población ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad, así como una Política Nacional de Calidad en Salud, a través de documentos que detallan los mecanismos de implementación, evaluación y sostenimiento de dichas implementaciones.

En el mercado de la salud existe dificultad para los usuarios de los servicios de salud de conocer el cumplimiento de estándares de calidad de atención de un establecimiento de salud, esta situación genera incertidumbre y desconfianza por parte del ciudadano al momento de tener que decidir donde atenderse <sup>43</sup>.

En el Análisis de Contrastación de Hipótesis:

Para poder demostrar si existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María, se tuvo que cruzar estas dos variables. La tabla 10, nos muestra el resultado del valor "sig." es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>), aquí, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que la Calidad de Atención se relaciona directamente con el Grado de Satisfacción del Usuario en el puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018.

En cuanto a las hipótesis específicas la primera es: Ha: Existe relación entre la dimensión fiabilidad y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. En la tabla 12 me muestra el valor de significancia que es 0.000, lo que indica que la fiabilidad se relaciona directamente con el grado de satisfacción del usuario.

La segunda hipótesis es la siguiente: Ha: Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. En la tabla 14, el valor de significancia es de 0.003 lo que indica que la capacidad de respuesta se relaciona directamente con el grado de satisfacción del usuario.

La tercera hipótesis es la siguiente: Ha: Existe relación entre la dimensión seguridad y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. En la tabla 16, el valor de significancia es de 0.000 lo que me indica que la seguridad se relaciona directamente con el grado de satisfacción del usuario.

La cuarta hipótesis es la siguiente: Ha: Existe relación entre la dimensión empatía y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. En la tabla 18, el valor de significancia es de 0.000 lo que me indica que la empatía sí se relaciona directamente con el grado de satisfacción del usuario.

La quinta hipótesis es la siguiente: Ha: Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018. En la tabla 20, el valor de significancia es de 0.000 lo que me indica que los aspectos tangibles sí se relacionan directamente con el grado de satisfacción del usuario.

Las hipótesis una vez demostrada con el Chi Cuadrado en esta investigación, nos han confirmado ahora de un modo científico que si existe una atención de calidad entonces existirá un elevado grado de satisfacción.

El objetivo principal de esta investigación permitirá que la institución tome conciencia de lo importante que es crear y mantener una buena calidad de atención dentro de ella, y de esta manera puedan llegar a marcar la diferencia con otras instituciones del mismo rubro en cuanto a brindar una buena atención al usuario.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones derivadas del presente trabajo de investigación se describen a continuación:

1. Las características sociodemográficas según el estudio fue lo siguiente: según la edad el 36,92% fueron de 21 a 30 años, referente al sexo el 82,71% son femeninos, en relación al nivel educativo el 52,80% cuentan con grado de instrucción secundaria, según la procedencia el 79,91% siendo de zona urbana.
2. Respecto a objetivo general. Se determina que existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
3. Respecto a la calidad de atención el 51.9% corresponden a la categoría “Adecuada”
4. Referente al grado de satisfacción. El 60.75% pertenece a la categoría “Satisfecho”, el 39.25% pertenece la categoría “Insatisfecho”
5. Respecto a los objetivos específicos que es establecer relación entre la calidad de atención. Se tiene que el 53,7% tiene fiabilidad, el 50,0% de la dimensión capacidad de respuesta, el 56,1% en la dimensión seguridad, el 47,7% en la dimensión empatía, el 25,7% en la dimensión elementos tangibles, pertenecen al grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo – Tingo María 2018.

## RECOMENDACIONES

1. Es muy importante que el puesto de salud Naranjillo-Tingo María cuente con personal altamente capacitado y actualizado para que puedan brindar un buen servicio de calidad y estén con la capacidad de dar respuesta ante los problemas de la salud y otras consultas que requieran los usuarios.
2. El personal de enfermería debe asumir el cargo administrativo en gestión de la calidad. El control de calidad es necesario. El trabajador debe ser participe en la toma de decisiones importantes, no solo para que las conozca, sino para que se comprometa, el estilo de gestión participativo es sustancial. Además, se deben mejorar procesos, es necesario eliminar las barreras que impiden a los trabajadores desarrollar una tarea eficiente.
3. La supervisión es una de las actividades que necesariamente se debe practicar en toda la gestión, tanto administrativa como asistencial, que garantice el cumplimiento de los objetivos, que previamente deben estar claramente establecidos, señalando las estrategias y actividades a ejecutar.
4. Desarrollar una estrategia Local para el fortalecimiento de la calidad de la atención sanitaria y seguridad del paciente a través de un proceso consultivo regional que involucre autoridades de salud, líderes en salud, prestadores de servicios, expertos en calidad y otros actores sociales relevantes.
5. El personal de salud debe mostrar en todo momento un trato amable y cordial con todos los usuarios sin importar la clase social o socioeconómica, todos tienen derecho a una atención de calidad.

6. El personal de salud que labora en el puesto de salud naranjillo debe ser capaz de tratar con gente diversa respetando la cultura de cada usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ministerio de Salud. R. M. 519-2006. Documento técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
2. Decreto supremo N° 013-2006-SA. Aprueban Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. De conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 031-2014-SA, publicado el 06 noviembre 2014.
3. Donabedian A. Op.cit,pag 38
4. OMS 2002 Op.cit ,pag 9
5. Ministerio de salud calidad en salud meta 2020
6. Adriana Carolina Herrera Acosta<sup>1</sup>, Jacqueline Hernández Escolar<sup>1</sup>, Claudia Patricia Consuelo, Cienciactual.2014; 3: 14-19. La percepción de los individuos frente a los atributos de calidad en las personas.
7. Modelo SERVQUAL. Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry, Calidad Total de la Gestión de servicios (1993).Madrid: catarina.udlap.mx/u\_dl\_a/tales/documentos/macm/mateos\_z\_mm/capitulo2.pdf
8. La Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria" <https://www.esan.edu.pe/apuntes/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>.
9. Griffiths, Johnson y Hartley, 2007) e PH Salazar - 2011 Delimitación conceptual de la satisfacción de usuarios. Más Shi; Holahan y. Jurkat, 2004; Vogt, 2004; Citado por 25 Artículos relacionados.



10. Durand Villalobos, María Mercedes” cuidado pilar fundamental de enfermería1979 pag-17.
11. CorbelloA.SaturnoP.la garantía de la calidad en atención primaria de la salud Madrid. Instituto nacional de salud, secretaria general 1990:397.
12. Kozier: Bárbara y otros enfermería fundamental: conceptos procesos y practicas 1994 D.pag.32.
13. Barlow J. Moller c.1996 A.complaint is a giff Berrelt Koehler
14. Miguel Orozco Nicaragua, Tesis sobre calidad de atención percibida por usuarios externos, unidad. Comunitaria repositorio. unan.edu.ni/7075/1/t590.pdf.
15. Melida Bravo Tapia, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, ajustándose introducción. Evaluar la calidad de atención en los servicios de salud desde la perspectiva del usuario 2011 Quito Ecuador space.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/.../Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.p.010.
16. Universidad a Distancia de Madrid. España. alba.garcia@udima.es ... diseñaran una e-rúbrica que les sirviera para valorar la calidad y la adecuación para cualquier espacio educativo. mencionan. www.um.es/ead/red/49/garcia-barrera.pdf
17. Lima, Perú: Universidad Peruana... 2016 / Cristian Alfonso Quiñonez Villegas; Asesor: Mg. Maribel Paredes más necesario mejorar tanto la calidad como el desempeño laboral pues Por lo consecuente, Pérez y Rivera (2015). repositorio. upeu.edu.pe/bitstream/handle/.../Christhian\_Tesis\_bachiller\_2016.pdf?.

18. GARCÍA, R. y GÁLVEZ, N C. Calidad de atención asociada a la.... Es Salud del distrito de Chongoyape en Lambayeque durante el año. 2016? [evistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view File/383/3](http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/File/383/3)
19. Ortiz Sotelo, Esperanza Flor en qué medida se relaciona la Calidad de Atención y Servicios de Salud, del Puesto de Salud Rescate Lima Año 2014. [repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6198](http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6198).
20. Cuenca Ordoñez Lizbeth Melissa estudio de investigación Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari Huánuco -2016.
21. Fernández Ayala Abel con su estudio de investigación titulado Calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano huanuco-2015
22. Del águila S. Ismiño E. tesis calidad de atencion y satisfacción del usuario en profesionales de enfermeria <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2310>
23. Hildegart Peplau conocida como la madre de la psiquiatría cuenta con sus elementos principales que son: la enfermería, la persona, la salud y el entorno. <https://es.slideshare.net/Modelos09/hildegard-peplau-28397205>
24. Virginia Henderson, La persona atendida es un todo complejo, con 14 necesidades básicas. [ps://es.wikipedia.org/.CatorcenecesidadesfundamentalessegúnVirginia Henderson](https://es.wikipedia.org/.CatorcenecesidadesfundamentalessegúnVirginiaHenderson).

25. Meiriño J. L, Vásquez M. M. Simonetti C. Palacio M. M. (INTERNET)  
Consultado 2017 julio 30 disponible en: <http://teorías de enfermería uns.blogspot.pe/2012/06 Nola pender.html>
26. El Dr. Deming posee una gran reputación por todo el mundo por establecer las técnicas de control del proceso para la calidad. Ediciones Díaz de Santos 1989. <https://books.google.com.pe> › Business & Economices › Management.
27. Ribeiro. (2003). Define la satisfacción como una respuesta emocional de los usuarios de atención médica, es un indicador confiable para evaluar la calidad.  
[cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead\\_g r.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_g r.pdf).
28. OMS rol del centro de salud en un interés local de salud basado en la estrategia de ATP Texto dp Merenier, adaptado por el Dr. Azurita.
29. Barroso (2000) definió calidad de servicio como la comparación entre lo que el cliente espera recibir y lo que él percibe que recibe.  
[tesis.pucp.edu.pe//Tesis\\_MunozBalbuenaRoldan\\_Corrección%20final.pdf?1](http://tesis.pucp.edu.pe//Tesis_MunozBalbuenaRoldan_Corrección%20final.pdf?1)
30. Diccionario de la real academia española Propiedad, Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas. Control de la calidad [dle.rae.es/srv/fetch?id=6nVpk8P](http://dle.rae.es/srv/fetch?id=6nVpk8P)
31. Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991- de AMS Vedija - 2007 - Citado por 12 artículos relacionados en calidad y satisfacción. Revista <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2480844.pdf>.

32. Gil more, Carol · de Moraes Novaes, Humberto. Manual de gerencia de la calidad. Date 1996 iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/3155
33. Ross y cols. 2000; Legaros y cols. 2000, y Herida y. Rabaleño 2003). Las lecciones extraídas de estas experiencias pueden aplicarse provechosamente en el diseño y la ejecución de reformas del sector salud.www1.paho.org/.../64Maximizacion\_Calidad\_Atencion\_RSSFuncion\_Estrategias\_G.
34. Vidal Pineda LM, Reyes Zapata H. Diseño de un sistema de garantía de calidad. <https://books.google.com.pe/books?isbn=9589181953>
35. Mc Intyre y. Silva, (1999). Los usuarios están más satisfechos (1991). La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente. Mc. Graw-Hill. Interamericana de España S.A. [cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead.gr.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead.gr.pdf).
36. Donabedian, A. (1990). Reseña de la Calidad de la Atención Médica. Definición y Métodos de Evaluación. (I. N. Pública, Ed.) Salud Pública de México, 32 (2), 3.
37. Quispe P. Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas Perú, 2015.
38. Díaz G. M. "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca- 2014" Tesis: para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Universidad Nacional de Cajamarca, Chota – Perú 2014.

39. Zafra-Tanaka J. H.; Veramendi-Espinoza L.; Villa-Santiago N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. Sociedad Científica San Fernando, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. 2015. An Fac med. 2015;76(1):87-8 / doi:10.15381/anales.v76i1.11084.
40. Decreto supremo N° 013-2006-SA. Aprueban Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. De conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 031-2014-SA, publicado el 06 noviembre 2014.
41. Directiva de Funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario. SALUDPOL – MININTER. Sinco industria gráfica eirl. Primera edición, junio de 2016 Pueblo Libre – Lima. Página web: [www.saludpol.gob.pe](http://www.saludpol.gob.pe)
42. Ministerio de Salud. R. M. 519-2006. Documento técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
43. Lazo-Gonzales O.; Santivañez P. A. Atención de salud con calidad. Desafíos. Consejo Regional III Lima Colegio Médico del Perú. Primera edición: mayo de 2018. Edición e impresión REP SAC. Lima, Perú. 2018.

# **ANEXO**

## ANEXO MATRIZ DE CONSISTENCIA

### “Calidad de atención y Grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?</p>	<p><b>Objetivo general.</b></p> <p>¿Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>-Establecer relación entre la calidad de atención según dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?</p> <p>-Describir la relación entre la calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Ha1: La calidad de atención tiene relación directa con el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>Ha: Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018</p> <p>Ha: Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud</p>	<p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p><b>Variable independiente</b></p> <p>Calidad de atención</p> <p><b>VARIABLES de caracterización</b></p> <p>Edad</p> <p>Sexo</p> <p>Nivel educativo</p> <p>Procedencia</p>	<p>Grado de satisfacción</p> <p>de</p> <p>Seguridad</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>de</p> <p>Edad actual</p> <p>Según características sexuales</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Enfoque cuantitativo, nivel relacional de corte trasversal</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>Observacional relacional</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>214 usuarios del puesto de salud naranjillo</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b></p> <p>Encuesta cuestionario</p> <p><b>Análisis de datos</b></p> <p>Estadística descriptiva e inferencial</p> <p><b>Validez y confiabilidad:</b></p> <p>El instrumento de recolección de datos será validado por el juicio de expertos que conozcan del tema.</p> <p><b>Análisis de datos:</b></p>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?</p> <p>-¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención según dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?</p>	<p>puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?</p> <p>-Establecer relación entre la calidad de atención según dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?</p> <p>-Determinar la relación entre la calidad de atención según dimensión empatía y la satisfacción del usuario de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?</p> <p>-Establecer relación entre la calidad de atención según dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?</p>	<p>Naranjillo-Tingo María 2018</p> <p>Ha: Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018</p> <p>Ha: Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018</p> <p>Ha. Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018</p>		<p>Grado educativo</p> <p>Zona en la que vive</p>	<p>Se utilizará una base de datos en SPSS V.20 y se hará uso de la estadística descriptiva.</p>
---	--	--	--	---	---



## Anexo

### INTRUMENTOS DE VERSIÓN ANTES DE LA VALIDACIÓN

#### CUESTIONARIO PARA DELIMITAR DATOS GENERALES DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL PUESTO DE SALUD NARANJILLO-TINGO MARIA 2018

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que ha recibido en dicho puesto de salud mencionado

Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

#### DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Edad del encuestado en años.....

2. Sexo Masculino ( )

Femenino ( )

3. Nivel educativo: Sin instrucción ( )

Primaria ( )

Secundaria ( )

Superior ( )

4. Procedencia: Urbana ( )

Rural ( )

## Anexo

### ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL PUESTO DE SALUD NARANJILLO-tingo MARIA 2018

INSTRUCCIONES: Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuan de acuerdo está Ud. con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número de cada casillero.

5=siempre 4=casi siempre 3=a veces 2= casi nunca 1=Nunca

	1	2	3	4	5
<b>PREGUNTAS</b>					
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad.</b>					
1. ¿El personal de informes le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los trámites para la atención de salud?					
2. La consulta de atención se realiza en el horario programado.					
3. La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.					
4. Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención.					
5. Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.					
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.</b>					
6. La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.					
7. La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.					
8. La atención para recojo de exámenes solicitados son rápidos.					
9. La atención en farmacia es rápida					
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>					
10. Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.					
11. El personal de salud le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.					
12. El personal le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención					
13. El personal que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.					
<b>DIMENSIÓN: Empatía.</b>					
14. El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
15. El personal que le atendió, mostro interés en solucionar su Problema de salud.					
16. Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención.					
17. Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
18. Usted comprendió la explicación que el médico, enfermera y otros le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizo.					
<b>DIMENSIÓN: Elementos tangibles</b>					
19. Los carteles, letreros y flechas de los servicios son adecuados para orientar a los pacientes					
20. Los consultorios cuentan con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
21. Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y Materiales necesarios para su atención.					
22. El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos					

Fuente SERVQUAL-Parasuram et al.

## Anexo

### ENCUESTA PARA EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL PUESTO DE SALUD NARANJILLO-TINGO MARIA 2018

INSTRUCCIONES: Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuan de acuerdo está Ud. con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número de cada casillero.

5=siempre 4=casi siempre 3=a veces 2= casi nunca 1=Nunca

**1 2 3 4 5**

PREGUNTAS					
1. Después de la atención ¿Cómo considera usted el nivel de atención del puesto de salud?					
2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el puesto de salud. ¿En qué medida considera usted la eficacia del personal de salud al prestarle su servicio?					
3. Los tramites que tuvo que hacer en Admisión. ¿En qué nivel considera usted que el puesto de salud trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la entrega de citas a los usuarios?					
4. El tiempo de espera en consulta. ¿Usted es comunicado inmediatamente de no haber material logístico, o algunos exámenes que le solicitó anteriormente?					
5. La comodidad de la sala de espera. ¿Usted en este puesto de salud, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal de enfermería?					
6. El trato por parte del personal de enfermería. ¿En qué medida usted considera volver a los servicios que presta el puesto de salud?					
7. ¿ El Personal de salud hace uso de las medidas de bioseguridad al atenderle? ¿En qué nivel considera el trato del personal de salud?					
8. El cuidado con su intimidad durante la atención. ¿Después de la atención ¿Cuál es su nivel de satisfacción?					
9. La duración de la atención ¿en qué medida usted recomendaría a otros pacientes a ser tratados en este puesto de salud?					
10. La información clínica recibida sobre su problema de salud. ¿Crees que se guarda el secreto profesional?					
11. ¿Es claro y precisa las indicaciones y recomendaciones que recibió?					
12. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si favorece volver a citarse.					

Fuente SERVQUAL-Parasuram et al.

**Gracias por su colaboración**

## ANEXO

### INTRUMENTOS DE VERSIÓN DESPUES DE LA VALIDACIÓN

#### CUESTIONARIO PARA DELIMITAR DATOS GENERALES DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL PUESTO DE SALUD NARANJILLO-TINGO MARIA 2018

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que ha recibido en dicho puesto de salud mencionado

Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

#### DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Edad del encuestado en años.....
2. Sexo Masculino ( )  
Femenino ( )
3. Nivel educativo: Sin instrucción ( )  
Primaria ( )  
Secundaria ( )  
Superior ( )
4. Procedencia: Urbana ( )  
Rural ( )

## Anexo N° 02

### ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL PUESTO DE SALUD NARANJILLO-TINGO MARIA 2018

INSTRUCCIONES: Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuan de acuerdo está Ud. con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número de cada casillero.

5=siempre 4=casi siempre 3=a veces 2= casi nunca 1=Nunca

	1	2	3	4	5
<b>PREGUNTAS</b>					
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad.</b>					
1. ¿El personal de informes le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los trámites para la atención de salud?					
2. La consulta de atención se realiza en el horario programado.					
3. La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.					
4. Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención.					
5. Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.					
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.</b>					
6. La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.					
7. La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.					
8. La atención para recojo de exámenes solicitados son rápidos.					
9. La atención en farmacia es rápida					
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>					
10. Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.					
11. El personal de salud le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.					
12. El personal le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención					
13. El personal que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.					
<b>DIMENSIÓN: Empatía.</b>					
14. El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
15. El personal que le atendió, mostro interés en solucionar su Problema de salud.					
16. Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención.					
17. Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
18. Usted comprendió la explicación que el médico, enfermera y otros le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizo.					
<b>DIMENSIÓN: Elementos tangibles</b>					
19. Los carteles, letreros y flechas de los servicios son adecuados para orientar a los pacientes					
20. Los consultorios cuentan con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
21. Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y Materiales necesarios para su atención.					
22. El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos					

Fuente SERVQUAL-Parasuram et al.

### Anexo N° 03

## ENCUESTA PARA EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL PUESTO DE SALUD NARANJILLO-TINGO MARIA 2018

INSTRUCCIONES: Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuan de acuerdo está Ud. con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número de cada casillero.

5=siempre 4=casi siempre 3=a veces 2= casi nunca 1=Nunca

1 2 3 4 5

PREGUNTAS					
1. Después de la atención ¿Cómo considera usted el nivel de atención del puesto de salud?					
2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el puesto de salud. ¿En qué medida considera usted la eficacia del personal de salud al prestarle su servicio?					
3. Los tramites que tuvo que hacer en Admisión. ¿En qué nivel considera usted que el puesto de salud trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la entrega de citas a los usuarios?					
4. El tiempo de espera en consulta. ¿Usted es comunicado inmediatamente de no haber material logístico, o algunos exámenes que le solicitó anteriormente?					
5. La comodidad de la sala de espera. ¿Usted en este puesto de salud, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal de enfermería?					
6. El trato por parte del personal de enfermería. ¿En qué medida usted considera volver a los servicios que presta el puesto de salud?					
7. ¿ El Personal de salud hace uso de las medidas de bioseguridad al atenderle? ¿En qué nivel considera el trato del personal de salud?					
8. El cuidado con su intimidad durante la atención. ¿Después de la atención ¿Cuál es su nivel de satisfacción?					
9. La duración de la atención ¿en qué medida usted recomendaría a otros pacientes a ser tratados en este puesto de salud?					
10. La información clínica recibida sobre su problema de salud. ¿Crees que se guarda el secreto profesional?					
11. ¿Es claro y precisa las indicaciones y recomendaciones que recibió?					
12. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si favorece volver a citarse.					

Fuente SERVQUAL-Parasuram et al.

**Gracias por su colaboración**

## ANEXO 04

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**TITULO DE ESTUDIO:** “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018”

**OBJETIVO:** ¿Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo-Tingo María 2018?

**SEGURIDAD:**

El estudio no podrá en riesgo su salud física ni psicológica ya que no se administra ningún tratamiento solo nos permitimos evaluar el estudio a investigar.

**PARTICIPANTES:**

Se incluirá a los Usuarios que acuden al puesto de salud.

**CONFIDENCIABILIDAD:**

La información se mantendrá en el anonimato, no se publicaran nombres de ningún participante. Garantizando así la confidencialidad absoluta.

**COSTOS:**

No afectara ningún recurso económico a Ud. ya que todos los gastos serán asumidos por el investigador, tampoco recibirá ninguna a remuneración por participar en el estudio.

**DERECHOS DEL PARTICIPANTE:**

Su decisión de participar en esta investigación es completamente voluntaria. Usted es libre de elegir cualquiera de las dos opciones: ingresar o no ingresar en el estudio de investigación. Aún después de haber aceptado formar del estudio de investigación podrá retirarse en cualquier momento.

**CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO.**

Mi persona ha leído la información detenidamente y acepto voluntariamente participar en el estudio sin ninguna presión o coacción.

Firma.....

DNI.....

## ANEXO N°05

### TABLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:

#### Matriz de Análisis de las respuestas de expertos

#### Según Coeficiente de AIKEN

Items	Jueces							Total	V
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Juez 6	Juez 7	Acuerdo	
1	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
2	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
3	1	1	1	1	1	1	0	6	0.86
4	0	1	0	1	0	1	1	4	0.57
5	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
6	0	1	1	1	1	0	1	5	0.71
7	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
Total	0.71	1.00	0.86	1.00	0.86	0.86	0.86	6.14	0.88

Se ha considerado:

1 = Si la respuesta es correcta.

0 = Si la respuesta es incorrecta.

Se considera que existe validez de los instrumentos cuando el valor del coeficiente de AIKEN fuera mayor de 0.60. Con estos instrumentos se alcanzó un coeficiente de 0.88; por lo que nos muestra que si es válido para su aplicación.



ANEXO  
CONSTANCIAS DE VALIDACIONES

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo Olivia Ponce Hurtado de profesión Lic Enfermería  
Actualmente ejerciendo el cargo de Jefa de la unidad de promoción de salud por medio del  
presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos  
presentados por el alumno(a) Curo Chahua, Gisela Con  
DNI 70188914 aspirante al título profesional de Licenciado en enfermería de la  
Universidad de Huanuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su  
tesis titulado Calidad de Atención y grado de Satisfacción de los usuarios  
que cuidan al puesto de salud Naranjillo-Tingo María - 2018

OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable  (X)

No aplicable  ( )

Aplicable después de corregir  ( )

Observaciones.....  
.....  
.....

Especialidad del Validador.....

Lugar y Fecha.....

  
GOBIERNO REGIONAL HUANUCO  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
U.E. LOS SALUD / ONGTÓ TRADO  
.....  
Lic. Enj. Olivia Ponce Hurtado  
CNP-23886  
UNIDAD DE PROMOCION DE LA SALUD  
JEFATURA

Firma y sello

**CONSTANCIA DE VALIDACION**

Yo Héctor Huicho Reyes Paredes de profesión Lic. Enfermería

Actualmente ejerciendo el cargo de ..... por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos presentados por el alumno(a) Curo Chahua, Guisela Con DNI 70188914 aspirante al título profesional de Licenciado en enfermería de la Universidad de Huanuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulado «Calidad de Atención y Grado de satisfacción de los usuarios que asocian al puesto de salud Marañillo - Tingo María - 2018

**OPINION DE APLICABILIDAD**

Aplicable  (X)

No aplicable  ( )

Aplicable después de corregir  ( )

Observaciones.....  
.....  
.....

Especialidad del Validador.....

Lugar y Fecha.....

  
Firma y Sello  
**Héctor Huicho Reyes Paredes**  
Lic. Enfermería CEP. N° 28322

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo Robert Reátegui Ruíz de profesión Lic. EF.

Actualmente ejerciendo el cargo de prof. epidemiología por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos presentados por el alumno(a) Curo Chahuay, Guisela Con DNI 70188914 aspirante al título profesional de Licenciado en enfermería de la Universidad de Huanuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulado "Calidad de Atención y Grado de Satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Marojillo - Tingo María - 2018"

OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable ( )

No aplicable ( )

Aplicable después de corregir (x)

Observaciones.....

Especialidad del Validador.....

Lugar y Fecha.....

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUANOCA  
HOSPITAL TINGO MARIA  
Firma y sello  
Lic. Ent. Robert Reátegui Ruíz  
JEFE UNIDAD EPIDEMIOLOGICA Y SALUD AMBIENTE

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo Morayna B. Peliz de Salas de profesión Lic. Educación B.G.

Actualmente ejerciendo el cargo de Jef. de Laboratorio por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos presentados por el alumno(a) Coro Chahua, Guisela Con DNI 70188914 aspirante al título profesional de Licenciado en enfermería de la Universidad de Huanuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulado Calidad de Atención y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo - Tingo María - 2018

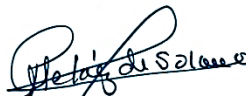
OPINION DE APLICABILIDAD

- Aplicable  (X)
- No aplicable  ( )
- Aplicable después de corregir  ( )

Observaciones.....  
.....  
.....

Especialidad del Validador Licenciada en Educación de Biología y Química

Lugar y Fecha.....



Firma y sello

C PPe 0531474

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo Tania Cibiano Baltazar de profesión Lic en Enf.

Actualmente ejerciendo el cargo de Lic en Enfermería por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos presentados por el alumno(a) Curo Chahua, Guisela Con DNI 70188914 aspirante al título profesional de Licenciado en enfermería de la Universidad de Huanuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulado «Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios que acuden al puesto de salud Naranjillo - Tingo María - 2018»

OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable  (X)

No aplicable  ( )

Aplicable después de corregir  ( )

Observaciones.....  
.....  
.....

Especialidad del Validador Especialista en Cuidados Intravenos Adulto

Lugar y Fecha.....

Firma y sello



**CONSTANCIA DE VALIDACION**

Yo, Maria Del Carmen Muñoz Pando de Bernales de profesión Lic. Enfermera  
Actualmente ejerciendo el cargo de Enfermera Asistencial por medio del  
presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos  
presentados por el alumno(a) Curo Chahua, Guisela Con  
DNI 70188914 aspirante al título profesional de Licenciado en enfermería de la  
Universidad de Huanuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su  
tesis titulado «Calidad de atención y grado de satisfacción  
de los usuarios que acuden al puesto de salud paranjillo  
Tingo Maria - 2018

**OPINION DE APLICABILIDAD**

- Aplicable  (X)
- No aplicable  ( )
- Aplicable después de corregir  ( )

Observaciones.....  
.....  
.....

Especialidad del Validador Esp. Cuidados Intensivos Adulto

Lugar y Fecha.....

  
Firma y sello  
**Maria Del C. Muñoz Pando**  
LIC. ENFERMERIA  
CEP 44857 RNE 6671

**CONSTANCIA DE VALIDACION**

Yo Walter Hugo Masgo Castro de profesión Lic. Enfermería  
Actualmente ejerciendo el cargo de Jefe Unidad de Planeamiento y Calidad por medio del  
presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos  
presentados por el alumno(a) Cuio Chahua, Guisela Con  
DNI 70188914 aspirante al título profesional de Licenciado en enfermería de la  
Universidad de Huanuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su  
tesis titulado "Calidad de Atención y Grado de satisfacción de los usuarios  
que acuden al puesto de salud Naranjillo - Tingo María - 2018"

**OPINION DE APLICABILIDAD**

- Aplicable  (X)
- No aplicable  ( )
- Aplicable después de corregir  ( )

Observaciones.....  
.....  
.....

Especialidad del Validador.....

Lugar y Fecha.....

  
Mg. WALTER HUGO MASGO CASTRO  
JEFE UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y CALIDAD  
HOSPITAL TINGO MARIA  
Firma y sello

## PERMISO DE EJECUCIÓN DEL ESTUDIO

“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”

MICRO RED DE SALUD LUYANDO  
PUESTO DE SALUD NARANJILLO  
AV. BELLA DURMIENTE S/N- NARANJILLO.

NARANJILLO 17 DE AGOSTO DEL 2018.

GUISELA CURO CHAHUA.

PRESENTE.

Estimada **Guísela CURO CHAHUA**, a través de la presente el establecimiento de salud naranjillo le informa que su solicitud de autorización para la ejecución del **proyecto de tesis titulada “Calidad de Atención y Grado de Satisfacción de los Usuarios que Acuden al Puesto de Salud Naranjillo – Tingo María 2018”** a sido aceptada por la Jefatura para que usted pueda realizar su trabajo en el horario de la mañana de 07:30 am a 13:30 pm.

Reciba la más cordial de nuestras felicitaciones por la aceptación para que usted pueda realizar su trabajo de proyecto de tesis en nuestro establecimiento de salud y por la cual le solicitamos se presente en nuestro establecimiento de salud el día 20 de agosto del presente año para comenzar su trabajo de medición y encuesta a los pacientes que acuden a nuestro establecimiento de salud.

Para cualquier duda o aclaración, quedo a sus órdenes.  
por su atención, gracias.

ATENTAMENTE

C.D. ODILON PAUCARHUANCA BENDEZU  
JEFE DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD NARANJILLO.



The image shows two official stamps and a signature. On the left is a circular stamp from the 'MINISTERIO DE SALUD' (Ministry of Health) for the 'RED DE SALUD LEONCIO PRADO' (Leoncio Prado Health Network) in 'MICRO RED LUYANDO'. To its right is a rectangular stamp from the 'MINISTERIO DE SALUD' (Ministry of Health) for the 'DIRECCIÓN DE SALUD HUÁNUCO' (Huánuco Health Directorate) for the 'RED DE SALUD LEONCIO PRADO' (Leoncio Prado Health Network) in 'MICRO RED LUYANDO'. A blue ink signature is written over the rectangular stamp. Below the signature, the text 'C.D. Odilon Paucarhuanca Bendezú' and 'JEFATURA' is printed.



## BASE DE DATOS

N°	EDAD	SEXO	NIVEL EDUCATIVO	PROCESO	VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCION																						1
					D1: FIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA				D3: SEGURIDAD				D4: EMPATIA					D5: Aspectos tangibles				
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
1	39	0	2	0	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3		
2	23	1	2	0	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	
3	41	0	1	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	
4	24	0	3	0	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
5	32	0	2	0	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3
6	33	0	2	0	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
7	20	0	2	0	4	4	4	5	4	4	3	4	5	2	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	2	3	3
8	41	0	2	0	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
9	70	1	1	0	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	2	2	2	3
10	56	0	2	0	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	2	4
11	17	0	2	0	3	2	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3
12	33	0	1	0	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3
13	31	0	3	0	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
14	47	0	1	0	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3
15	29	0	1	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3
16	28	0	1	1	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3
17	41	1	2	0	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4
18	36	0	2	0	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	4	4	2	2	2
19	35	0	2	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3
20	30	0	2	0	1	3	5	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	3	2	3
21	32	0	2	0	3	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	2	3	2	3
22	31	0	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2
23	50	1	1	0	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	1	2
24	35	0	2	0	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
25	24	0	3	0	3	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2
26	25	0	1	1	2	2	5	2	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	2	2	3	3
27	33	0	2	0	3	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
28	24	0	2	0	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2

29	38	0	2	0	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2
30	40	0	1	0	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
31	27	0	1	0	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
32	31	0	2	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	2	2	2	3	
33	41	0	2	0	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	
34	40	1	2	0	3	3	4	5	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	4	
35	30	0	1	1	5	2	5	4	3	3	2	2	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	
36	34	0	2	0	4	2	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	
37	22	0	2	0	5	4	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	5	2	3	5	5	5	2	2	4	4	
38	20	0	1	1	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	2	2	3	
39	38	0	2	0	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	
40	29	0	2	0	2	2	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	2	3	3	4	
41	43	0	2	0	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	5	
42	31	0	2	1	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	5	3	5	4	3	4	2	4	4	5	
43	28	0	3	0	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	2	4	4	
44	35	0	2	0	4	3	4	5	3	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	2	3	4	4	
45	36	0	3	0	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	
46	42	0	1	0	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	
47	35	0	2	1	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
48	19	0	2	0	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	
49	44	0	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	
50	21	0	2	0	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	
51	27	0	2	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	
52	18	0	1	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	
53	26	0	1	0	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
54	30	1	3	0	4	2	3	5	2	2	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	
55	55	1	2	0	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	
56	50	0	1	1	5	4	5	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	
57	25	0	3	0	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	
58	46	0	1	0	3	3	3	5	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2	2	3	
59	43	0	1	1	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	
60	26	0	2	0	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	
61	60	0	1	1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	

62	18	0	2	1	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3
63	23	0	3	0	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4
64	25	0	2	0	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
65	33	0	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
66	33	0	2	0	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2
67	22	0	3	0	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2
68	27	0	2	0	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	3	1	3	2
69	49	1	1	0	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3
70	57	0	1	0	4	2	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2
71	29	1	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3
72	41	1	3	0	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
73	42	1	1	1	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4
74	24	1	2	0	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3
75	52	1	2	0	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4
76	19	0	3	0	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3
77	24	0	2	0	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3
78	18	1	3	0	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4
79	73	1	1	0	5	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	2	4	4
80	58	1	1	0	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4
81	82	1	0	1	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3	4	3
82	39	0	1	0	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
83	18	0	2	0	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4
84	23	0	1	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
85	31	0	1	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2
86	41	0	2	0	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3
87	38	0	3	1	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3
88	21	0	2	0	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
89	19	0	2	1	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
90	33	0	3	0	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
91	21	0	3	1	5	3	4	5	3	3	3	4	3	5	4	5	4	3	4	3	2	2	5	2	1
92	26	0	2	0	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3
93	20	0	2	0	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
94	56	1	2	0	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3

95	23	1	2	0	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
96	23	0	3	0	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	5	4	
97	19	0	1	0	5	2	2	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	
98	25	0	2	1	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	
99	36	0	2	0	5	3	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
100	35	0	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	2	5	4	5	5	
101	27	0	1	0	5	4	3	5	3	4	4	3	5	4	2	3	4	3	5	2	3	3	2	4	3	5	5	
102	38	0	3	0	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	3	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	
103	33	0	2	1	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	
104	56	1	2	0	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
105	34	1	2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
106	56	0	2	0	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
107	59	0	1	0	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	
108	69	1	1	1	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	2	2	3	4	4	
109	20	0	2	0	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
110	42	0	2	0	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	25	0	2	0	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
112	22	0	1	0	5	2	3	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	
113	29	0	2	0	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
114	42	0	1	1	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	
115	29	0	2	0	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	2	3	4	4	
116	28	0	2	0	4	4	5	5	2	3	4	3	5	5	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	
117	30	1	1	0	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	4	5	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	
118	28	0	3	0	2	3	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	2	3	2	2	4	
119	35	1	3	0	2	2	3	4	3	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	
120	22	0	3	0	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	5	4	
121	25	1	3	0	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	2	4	3	
122	20	0	2	0	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	2	4	3	3	4	
123	20	0	2	1	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	
124	25	1	2	0	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	
125	30	1	3	0	3	3	4	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
126	23	0	3	0	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	
127	31	0	1	0	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

128	27	0	2	1	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	
129	31	0	1	0	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
130	21	0	1	0	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	
131	25	0	1	0	5	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	5	3	
132	22	0	1	1	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	
133	21	1	1	0	2	3	3	5	3	3	3	3	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	2	2	3	3	4	
134	26	1	0	1	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	
135	28	0	2	0	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	
136	46	0	2	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	
137	75	0	1	0	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
138	35	0	2	0	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	
139	33	0	2	0	3	4	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
140	40	1	1	0	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	
141	19	0	2	0	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	3	4	4	
142	49	0	2	0	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
143	28	0	2	0	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	
144	43	0	1	0	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	
145	33	0	2	0	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	
146	66	0	0	0	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	
147	74	0	1	0	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	
148	60	0	0	0	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	
149	27	0	2	0	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	
150	36	0	1	0	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	2	3	3	3	4	
151	18	0	2	0	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
152	24	0	3	0	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	
153	21	1	3	0	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
154	21	1	3	0	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	4	3	3	4	
155	31	0	2	0	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	
156	28	0	3	0	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	
157	32	0	3	0	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	
158	24	0	2	0	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
159	36	0	2	0	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	
160	19	0	2	0	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	2	4	3	3	4

161	22	0	3	0	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4		
162	22	0	3	0	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4		
163	38	0	2	0	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4		
164	46	0	2	0	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	
165	22	0	2	0	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
166	28	0	2	0	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	2	3	3	4	4		
167	35	0	1	0	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
168	20	0	2	0	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
169	29	0	2	0	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3		
170	22	0	2	0	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	
171	22	0	2	0	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	
172	18	0	2	0	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
173	40	0	1	0	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
174	39	0	2	0	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	
175	23	1	2	0	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	
176	41	0	1	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
177	24	0	3	0	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
178	32	0	2	0	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3		
179	33	0	2	0	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
180	20	0	2	0	4	4	4	5	4	4	3	4	5	2	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	2	3	3		
181	41	0	2	0	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
182	70	1	1	0	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	2	3	
183	56	0	2	0	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	2	4		
184	17	0	2	0	3	2	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	
185	33	0	1	0	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3
186	31	0	3	0	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
187	47	0	1	0	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
188	29	0	1	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3		
189	28	0	1	1	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3		
190	41	1	2	0	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4		
191	36	0	2	0	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	
192	35	0	2	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	
193	30	0	2	0	1	3	5	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3

194	32	0	2	0	3	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	2	3	2	3	
195	31	0	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2
196	50	1	1	0	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	1	2
197	35	0	2	0	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
198	24	0	3	0	3	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2
199	25	0	1	1	2	2	5	2	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	2	2	3	3
200	33	0	2	0	3	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
201	24	0	2	0	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2
202	38	0	2	0	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2
203	40	0	1	0	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
204	27	0	1	0	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
205	31	0	2	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3
206	41	0	2	0	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4
207	40	1	2	0	3	3	4	5	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	4	4
208	30	0	1	1	5	2	5	4	3	3	2	2	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3
209	34	0	2	0	4	2	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4
210	22	0	2	0	5	4	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	5	2	3	5	5	5	2	2	4	4	4
211	20	0	1	1	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	2	2	2	3
212	38	0	2	0	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3
213	29	0	2	0	2	2	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	2	3	3	4	3
214	43	0	2	0	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	5	3

VARIABLE 2: GRADO DE SATISFACCION										
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3
1	3	4	4	5	3	5	5	3	3	3
3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2
2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	4
3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2

V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5
4	3	4	3	4	4	3
3	3	3	3	2	3	3
4	3	4	4	4	4	3
3	3	4	4	4	3	3
4	3	4	4	4	4	3
4	3	4	3	4	4	4
4	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	3	4	4	2
4	4	4	4	5	5	3
3	3	3	4	4	4	3
4	3	5	5	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	3	4	3	3
3	3	4	4	3	3	2
4	4	4	4	4	3	3
3	3	4	4	3	3	2
4	2	4	5	4	3	3
5	3	5	5	5	5	4
3	3	3	5	4	3	2
4	3	4	5	5	4	2
3	2	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	2
3	2	3	3	2	2	3
3	3	4	3	4	4	3
4	3	3	5	4	5	3
3	3	3	3	3	2	2
3	2	3	4	3	4	3
4	3	3	5	4	5	3
3	3	3	3	3	2	2
3	2	3	4	3	4	3



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

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

3	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	3	2	3	3
4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	3
4	3	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	4	3
3	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3
2	2	2	2	2	2	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	2	3
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	2	2	4
4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3
4	3	4	3	4	3	3
3	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	3	4	4	3
4	4	3	3	4	4	3
2	4	2	2	2	2	4
4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4

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

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

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

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

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

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

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

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