UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN SALUD PUBLICA

MENCION GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

TESIS

PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN TIEMPOS DE COVID19 EN LA POSTA MEDICA PNP LA CONVENCION, CUSCO 2022

PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN SALUD PUBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

AUTOR:

Br. IVAN MEJIA ANCALLE

ASESOR:

Dr. HERBERT COSIO DUEÑAS

ORCID: 0000-0002-9981-7576

CUSCO - PERÚ

2022

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** Dr. HERBERT LOSIO DUEÑAS quien aplica el software de detección de similitud al trabajo de investigación/tesis titulada: PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN TIEMPOS DE COVID19 EN LA POSTA MEDICA PNP LA CONVENCION, CUSCO 2022.

Presentado por: Br. IVAN MEJIA ANCALLE DNI N° 42470698

presentado por: — DNI N°: —

Para optar el título Profesional/Grado Académico de MAESTRO EN SALUD PUBLICA MENCION GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 01 veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del ***Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC*** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 5 de JULIO de 2026

Firma

Post firma Dr. Herbert Losio Dueñas

Nro. de DNI 24663764

ORCID del Asesor 0000-0002-9981-7576

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259:604795726

TESIS MAESTRIA_IVAN MEJIA ANCALLE_finish (1).docx

Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::27259:604795726

Fecha de entrega
5 jul 2026, 9:46 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
5 jul 2026, 10:13 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
TESIS MAESTRIA_IVAN MEJIA ANCALLE_finish (1).docx

Tamaño del archivo
1.7 MB

115 páginas

29.280 palabras

125.364 caracteres

8% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

7% Fuentes de Internet

4% Publicaciones

5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

Texto oculto
248 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

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

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

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

Paraninfo Universitario 2do. Piso - Telefax (051 - 084 - 231751) Email: Posgrado@unsaac.edu.pe Cusco- Perú

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dr. LEONCIO SOLIS QUISPE, Director General de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **"PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN TIEMPOS DE COVID19 EN LA POSTA MEDICA PNP LA CONVENCION, CUSCO 2022"** del Br. **Br. IVAN MEJIA ANCALLE.** Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el dia **VEINTIUNO DE SEPTIEMBRE DE 2022.**

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.

Cusco, 25 Junio del 2026

Dra. NANCY BERDUZCO TORRES
Primer Replicante

Dra. Yanet Mendoza Muñoz
CBP N° 2817 RNDE N° 0006
D.R.S.I. N° 1007-95
Docente de la E.P. de Medicina Humana
UNSAAC
Dra. YANET MENDOZA MUÑOZ
Segundo Replicante

Dra. ROSA MARIA JAVIER RAMOS
Primer Dictaminante

Dr. Paredes Calcina Samuel C.
CMP. 9362 MGT. SAP
Mgt. SAMUEL CRUZ PAREDES CALCINA
Segundo Dictaminante

Dedicatoria

A DIOS que me acompaña siempre en todo proyecto que inicio y que gracias a su infinita misericordia y bondad logro seguir adelante permitiéndome cumplir siempre su voluntad.

A mi esposa Maxi Julye, mis hijos Dylan y Axel, a mis padres y a toda mi familia por ser los pilares fundamentales para ser lo que soy, en toda mi formación tanto académica como actitudinal y que se mantuvo a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido concretizado gracias a ellos.

Dedicado también a esas personas anónimas que sin conocerme me apoyaron, Dios los bendiga.

Br. Iván MEJIA ANCALLE

Agradecimiento

A DIOS por estar siempre conmigo y haberme permitido llegar hasta donde he llegado.

A mi esposa Maxi Julye e hijos Dylan y Axel por ser el motivo y la fuerza que me impulsaron a conseguir más logros.

A mis padres, que me brindan su apoyo incondicional y son ejemplos de superación a pesar de todas las adversidades que se presentan en la vida.

A mi familia que son mi orgullo de superación continua.

A mi Universidad San Antonio Abad del Cusco y docentes que fueron participes de mi formación profesional.

Br. Iván MEJIA ANCALLE

Índice

Dedicatoria V
Agradecimiento VI
Índice VII
Índice de cuadros IX
Índice de tablas IX
Índice de gráficos XI
Resumen XII
INTRODUCCIÓN XIV
CAPITULO I 1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1
1.1. Situación Problemática 1
1.2. Formulación del problema 3
a. Problema general 3
b. Problemas específicos 3
1.3 Justificación de la investigación 3
1.4. Objetivos de la investigación 5
a. Objetivo general 5
b. Objetivos específicos. 5
CAPITULO II 6
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL 6
2.1 Bases teóricas 6
2.1.1 CALIDAD 6
2.1.2 CALIDAD DE SERVICIO 8
2.1.3 CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD 13
2.1.3.1 DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD 16
2.1.3.2. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD 18
2.1.4 SATISFACCIÓN DEL USUARIO 22
2.1.5 COVID – 19 31
2.2 Marco conceptual 34
2.3 Antecedentes empíricos de la investigación 36
2.3.1 Antecedentes Internacionales 36
2.3.2. Antecedentes Nacionales 38

2.3.3. Antecedente Local 40
2.4. Hipotesis 42
a. Hipotesis general 42
b. Hipotesis especificas 43
2.5. Identificación de variables e indicadores 44
2.6 Operacionalización de variables 45
CAPITULO III 49
METODOLOGIA 49
3.1. Ámbito de Estudio 49
3.2. Tipo y nivel de Investigación 49
3.3. Unidad de Análisis 50
3.4. Población de estudio 50
3.5. Tamaño de Muestra 50
3.6. Técnica de selección de Muestra 50
3.7. Técnicas de recolección de información 51
3.8 Técnica de análisis e interpretación de la información 55
3.8.1 Análisis de datos 55
4.8.2 Interpretación de datos 55
3.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipotesis planteadas 56
CAPITULO IV 57
RESULTADOS Y DISCUSION 57
4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de los resultados 57
4.2 Pruebas de hipotesis 73
4.3. Presentación de resultados 76
CAPITULO V 79
CONCLUSIÓNES 79
RECOMENDACIÓNES 81
CAPITULO VI: 82
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 82
ANEXOS 86
Anexo 1: Matriz de Consistencia 87
Anexo 2: Instrumentos de recolección de Información 89
Anexo 3: Medios de verificación 93
Anexo 4: Otros – Base de datos 95

Índice de cuadros

Cuadro Nº 01: Fiabilidad de la encuesta SERVQUAL modificado……..…..52

Índice de tablas

Tabla Nº 01: Características generales del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022.....…54

Tabla Nº 02: Percepción de la calidad del usuario externo en tiempos de COVID19 de la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022……...55

Tabla Nº 03: Grado de Satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022……56

Tabla Nº 04: Relación entre la percepción de calidad de atención y satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022……..……..……..56

Tabla Nº 05: Coeficiente de correlación de Pearson del puntaje de percepción de calidad de atención y satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica PNP La Convencion, Cusco 2022……57

Tabla Nº 06: Percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022……58

Tabla Nº 07: Grado de satisfacción según indicadores y dimensiones de la percepción de calidad de atención del usuario externo de la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022…… 59

Tabla Nº 08: Relación entre la sexo y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022…….……..…….67

Tabla Nº 09: Relación entre la edad y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022…….……68

Tabla Nº 10: Relación entre el personal que brinda la atención y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022……...…….69

Índice de gráficos

Gráfico Nº 01: Puntaje de percepción de calidad de atención y satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022,……..……...57

Gráfico Nº 02: Satisfacción según la dimensión de Fiabilidad del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022,…….……..……...61

Gráfico Nº 03: Satisfacción según la dimensión Capacidad de Respuesta del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022…….…….62

Gráfico Nº 04: Satisfacción según la dimensión de Seguridad del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022, ……..……..……63

Gráfico Nº 05: Satisfacción según la dimensión de Empatía del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022, ……64

Gráfico Nº 06: Satisfacción según la dimensión Aspectos Tangibles del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022, ……....65

Gráfico Nº 07: Satisfacción según comparación de resultados de las 5 dimensiones del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022.……..……..66

Resumen

La investigación titulada “Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Médica PNP La Convención, Cusco 2022” tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo durante la pandemia de COVID19. Se realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal y de alcance correlacional, con una muestra de 169 usuarios, a quienes se les aplicó el instrumento SERVQUAL validado por el Ministerio de Salud (MINSA).

El 88,2 % de los usuarios atendidos fueron de sexo masculino, con predominio del grupo etario de 31 a 40 años y una edad promedio de 37 años. La percepción de la calidad de atención fue calificada principalmente como buena (81,1 %) y regular (18,9 %), sin registrarse valoraciones negativas. El nivel de satisfacción global alcanzó el 89,9 %, superando el estándar mínimo establecido por el MINSA. Los mayores niveles de insatisfacción se evidenciaron en las dimensiones Elementos Tangibles (25,4 %) y Fiabilidad (21,3 %), asociados principalmente a la insuficiencia de equipos biomédicos y a la ausencia de mecanismos para la atención de quejas y reclamos.

Se concluyó que el sexo se asoció significativamente con la satisfacción (Sig=0,0016), siendo las mujeres el grupo con mayor nivel de insatisfacción. Asimismo, se evidenció una correlación positiva muy alta entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario (r de Pearson=0,973; Sig=0,000), lo que demuestra una estrecha relación entre ambas variables.

Palabras clave: Percepción, Calidad, Satisfacción, Usuario.

Abstract

The study entitled "Perception of Healthcare Quality and External User Satisfaction during the COVID-19 Pandemic at the PNP La Convención Medical Center, Cusco 2022" aimed to determine the relationship between the perceived quality of healthcare and external user satisfaction during the COVID-19 pandemic. An observational, descriptive, cross-sectional study with a correlational design was conducted on a sample of 169 users, who completed the SERVQUAL instrument validated by the Peruvian Ministry of Health (MINSA).

Of the users who received healthcare services, 88.2% were male, with the predominant age group ranging from 31 to 40 years and a mean age of 37 years. The perceived quality of healthcare was rated mainly as good (81.1%) and fair (18.9%), with no negative ratings reported. Overall user satisfaction reached 89.9%, exceeding the minimum standard established by MINSA. The highest levels of dissatisfaction were observed in the Tangibles (25.4%) and Reliability (21.3%) dimensions, mainly associated with insufficient biomedical equipment and the absence of mechanisms for handling complaints and claims.

The study concluded that sex was significantly associated with user satisfaction ($p = 0.0016$), with women reporting higher levels of dissatisfaction. Furthermore, a very strong positive correlation was found between the perceived quality of healthcare and user satisfaction (Pearson's $r = 0.973$; $p < 0.001$), demonstrating a close relationship between both variables.

Keywords: Perception, Quality, Satisfaction, User.

INTRODUCCIÓN

En los últimos 40 años hubo un gran debate sobre la calidad que se brinda en centros de salud, todo ello estudiado y analizado por los diversos profesionales de salud, donde se observa que las definiciones, interpretaciones y evaluaciones tiene un grado de complejidad ello a causa de cada factor que involucra su estudio y análisis.

Parasuraman Zeithaml y Berry, desarrollaron varios estudios tanto de forma inicial como formal que se centraron en la calidad de servicios brindados, los autores indicaron que “La percepción de calidad de servicio resulta de una comparación del paciente con el desempeño en la entrega del servicio de salud y también con el proceso de realización de dicho servicio”

Para satisfacer a usuarios externos, se tiene que realizar juicios de valores individuales y subjetivos, siendo de suma importancia que se definan y valoren los niveles de calidad, para ello lo usual es que se utilicen indicadores que miden la atención de dentro de los servicios de salud y que esta se exprese en niveles de satisfacción de usuarios.

Por otra parte, la epidemia por Covid-19 actualmente viene poniendo en dificultades en el sistema de salud, ya que mientras se pretende frenar la pandemia, la atención que se brinda al usuario externo viene causando un desbalance en las posibilidades de brindar una atención médica y no médica adecuada ante la demanda de la población usuaria; pese a ello, y por la naturaleza humanista del profesional de salud, este se ha encargado de brindar atenciones de urgencia adecuadamente, incluso llegando a comprometer su propia salud (Sánchez, 2020).

Es por ello que, la Posta Medica Policial La Convención continua con cada uno de los lineamientos brindados por el Ministerios de Salud, en la que se toma en cuenta la misión de la instituciones en la que se refuerza la eficiencia y se busca desarrollar adecuadamente los servicios a la población derechohabiente, en tal motivo el estudio fue realizado con el fin de determinar "la relación entre la Percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convención".

El presente informe está organizado de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema: presenta situación problemática, formulación del problema, justificación y objetivos de la investigación.

CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual: abarca bases teóricas, marco conceptual (palabras clave), antecedentes de la investigación, hipotesis general y específicas, identificación de variables e indicadores y operacionalización de variables.

CAPÍTULO III: Metodología: comprende de estudio localización política y geográfica, tipo y nivel de investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño de muestra, técnicas de selección de muestra, técnicas de recolección de información, técnicas de análisis e interpretación de información, técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipotesis planteadas.

CAPITULO IV: Resultados y discusión: comprende procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados; pruebas de hipotesis y presentación de resultados.

CAPITULO V: Conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO VI: Referencias bibliográficas

ANEXOS: Contiene matriz de consistencia, instrumentos, medios de verificación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), para definir la calidad de servicio se requiere conocer la calidad con la que se realizan las atenciones en la actualidad con los debidos niveles de atención que se planea en el futuro, es así que dicho concepto llega a reflejar que la calidad no tiene una misma percepción conceptual para todas las personas, por lo mismo se observa que la atención que le dan los estados al tipo de servicio médico varía dependiendo de la prioridad que le brinden el estado. (1)

En el 2006, el Ministerio de Salud (MINSA) llega a aprobar el “Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)”, dentro de este sistema se plantea cada objetivo, principio y base conceptual dentro del nivel de calidad, asimismo se define cada estrategia, instrumento, metodología y procedimiento todo ello expuesto dentro de su componente de información (2).

Según Diaz, “La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es una de las principales áreas de estudio del comportamiento de los consumidores y usuarios, dado que el rendimiento de las organizaciones de servicios es valorado por las propias personas que adquieren estos bienes de consumo. Por ello, los estudios de la calidad del servicio y de la satisfacción de los consumidores y usuarios, tiene en común la importancia del punto de vista de los clientes al valorar el producto y el servicio que proporciona la propia organización” (3)

En los últimos años se realizaron diversas mejoras en cuanto a las atenciones a los pacientes, sin embargo, ello no fue suficiente para cubrir las necesidades de

los usuarios quienes, de acuerdo a la última Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud, para el 2016 se reportó un nivel de satisfacción de usuarios en el servicio de consulta externa del 73.9% a nivel nacional. Por su parte la satisfacción en los centros de MINSA y Gobiernos Regionales se obtuvo 66.7%; el cual es bajo al promedio nacional del resto de instituciones que prestan servicios de salud en el Perú.

La posta médica constituye el primer nivel de atención y la puerta de ingreso al sistema de salud peruano, por lo que la calidad de su servicio determina en gran medida la confianza y continuidad de los usuarios. Si bien se cuenta con normativas oficiales como la Norma Técnica de Salud de Calidad en la Atención, en la práctica se observan situaciones que afectan la experiencia del usuario: se reportan quejas relacionadas con tiempos de espera prolongados, falta de información clara, trato poco empático, limitaciones en la privacidad y deficiencias en la infraestructura básica.

Estas condiciones generan una percepción desfavorable del servicio y, en consecuencia, niveles variables de satisfacción. Sin embargo, en esta posta médica no se cuenta con información actualizada ni sistemática sobre cómo los usuarios valoran realmente la atención que reciben, ni cuáles son los factores que más influyen en su satisfacción. Se desconoce, por ejemplo, si existe relación entre características como el sexo del usuario o del profesional y la valoración del servicio.

Ante esta realidad y teniendo como objetivo del presente trabajo de investigación es que se determinó la relación entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica PNP La Convencion, Cusco 2022.

1.2. Formulación del problema

a. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de Atención y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022?

b. Problemas específicos

- ¿Cuáles son las características generales del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022?
- ¿Cuál es la percepción de calidad del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022?
- ¿Qué relación existe entre las características generales y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1. Conveniencia

El estudio es oportuno y viable por que se realiza en el ámbito local, con acceso directo a los usuarios y al personal de la IPRESS PNP. Requiere recursos accesibles, se desarrolla en un tiempo razonable y permite obtener información actualizada y especifica de esta IPRESS PNP, sin necesidad de infraestructura compleja.

1.3.2. Relevancia social

Es fundamental porque la atención primaria es la puerta de entrada al sistema de salud peruano. Conocer cómo perciben la calidad los usuarios permite

identificar necesidades, reducir brechas de desigualdad y fortalecer la confianza en el servicio. Una mayor satisfacción favorece la continuidad de los tratamientos, el cumplimiento de esquemas preventivos (como vacunación) y mejora la salud de la comunidad en general.

1.3.3 Implicancias prácticas

Los hallazgos servirán directamente para diseñar planes de mejora específicos en trato, tiempos de espera, privacidad e información. Brindar información real a la dirección y al MINSA para la toma de decisiones. Implementar capacitaciones al personal en atención centrada en el usuario y establecer indicadores de seguimiento continuo de la calidad del servicio.

1.3.4 Valor teórico.

Aporta evidencia local al confirmar o complementar teorías sobre calidad de atención y satisfacción del usuario. Relaciona conceptos como percepción, expectativa, trato humano y accesibilidad, adaptándolos a la realidad de las postas médicas del primer nivel en Perú. Contribuye a ampliar el conocimiento sobre cómo influyen las características del usuario y del profesional en la valoración del servicio.

1.3.5. Utilidad metodológica

Se aplica un instrumento validado mediante Alfa de Cronbach y se emplean pruebas estadísticas como Chi cuadrado y correlación de Pearson, lo que garantiza rigor. El modelo puede replicarse en otras postas de la región, sirviendo como referencia para futuras investigaciones y permitiendo comparar resultados entre diferentes establecimientos de salud.

1.4. Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

- Determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

b. Objetivos específicos.

- Identificar las características generales del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

- Evaluar la percepción de la calidad del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

- Evaluar el grado de satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

- Establecer la relación que existe entre las características generales y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Bases teóricas

2.1.1 CALIDAD

2.1.1.1 DEFINICION

El termino calidad ha logrado cobrar vigencia dentro de la academia, el cual tiene un vínculo con diversas áreas como las gerenciales y administrativas, en la que se considera como aspectos importante los niveles productivos y la rentabilidad que una empresa pueda obtener al brindar un servicio, lo cual será medido mediante el nivel de calidad de cada producto otorgado.

Según Imperatori "La calidad constituye un concepto cuya valoración depende de la percepción y las expectativas del cliente, quien determina el grado en que un producto o servicio satisface sus necesidades. En este sentido, representa un enfoque orientado hacia la búsqueda continua de la excelencia mediante el cumplimiento de los estándares esperados por los usuarios. Asimismo, la apreciación de la calidad no es uniforme, ya que puede variar entre distintos clientes e incluso modificarse para un mismo individuo según el contexto, las circunstancias o el momento en que se evalúe el producto o servicio.” (4)

De acuerdo a Biscaia “La calidad comprende un conjunto articulado de acciones planificadas que se fundamentan en el establecimiento de objetivos claramente definidos y en la evaluación sistemática del desempeño en todos los niveles de atención. Este enfoque se orienta hacia el mejoramiento continuo de los procesos y los servicios, con el propósito de garantizar una atención cada vez más eficiente y lograr el mayor nivel posible de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.” (5)

Albrecht, “La calidad abarca todas las etapas involucradas en la prestación de un servicio, integrando los recursos humanos, materiales y organizacionales necesarios para prevenir errores y promover la mejora continua de los procesos. Asimismo, este enfoque demanda la participación activa de todo el personal, fortaleciendo el clima organizacional y las relaciones interpersonales dentro de la institución. En este contexto, la calidad también comprende la interacción entre los clientes internos y externos. Los clientes internos corresponden a los colaboradores que forman parte de la organización y contribuyen al desarrollo de sus actividades y servicios, mientras que los clientes externos son las personas que mantienen una relación con la entidad al acceder o hacer uso de los bienes o servicios que esta ofrece.” (4)

De acuerdo con las definiciones antes mencionadas, se debe indicar que los conceptos de calidad por una parte exponen un uso adecuado de servicios y también la satisfacción de quienes reciben dichos servicios, donde ambos se llegan a relacionar de acuerdo a lo expuesto por los usuarios, además se considera que los niveles de calidad son considerados como una filosofía que integra diversas acciones de las empresas donde se generan una forma de realizar las cosas, el cual es necesario que se alcance los retos competitivos.

Por lo general se encuentran productos y servicios que llegan cumplir varias características sin embargo no llegan a cumplir con lo esperado por los usuarios, por lo que resulta relevante que se tengan bien definidos los conceptos de calidad desde un punto de vista de los usuarios.

2.1.2 CALIDAD DE SERVICIO

2.1.2.1 DEFINICIÓN

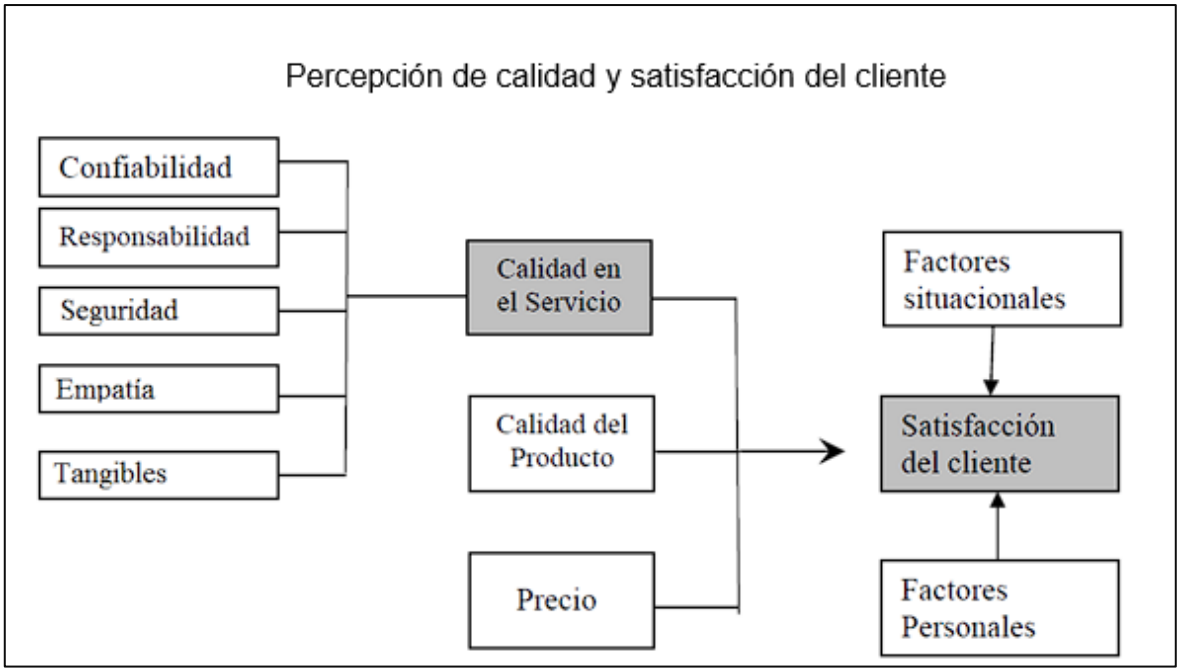
Según Parasuraman “La calidad del servicio constituye un elemento esencial para el éxito de toda organización, ya que representa el compromiso de ofrecer un servicio que satisfaga las expectativas de los clientes. Su adecuada gestión contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales, favoreciendo tanto la satisfacción de los usuarios como el desempeño organizacional en términos de rentabilidad y posicionamiento competitivo. Asimismo, un elevado nivel de calidad en el servicio fortalece la fidelización de los clientes, incentivando su intención de volver a utilizar los servicios de la organización y promoviendo recomendaciones positivas hacia otros potenciales consumidores.” (4)

Según Deming, E. “La percepción de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente frente a un servicio o producto constituyen valoraciones subjetivas que pueden variar de un individuo a otro. En este sentido, las opiniones emitidas por los usuarios se distribuyen a lo largo de un continuo que abarca desde un elevado grado de insatisfacción hasta un nivel máximo de satisfacción, dependiendo de la experiencia y de los criterios utilizados para evaluar el desempeño del servicio o del bien recibido.” (1)

De acuerdo a Cerezo, La calidad del servicio puede entenderse como el grado en que la experiencia percibida por el cliente, después de utilizar un servicio, se aproxima o corresponde a las expectativas que había formado previamente. En este sentido, cuanto menor sea la diferencia entre las expectativas iniciales y la percepción obtenida tras la prestación del servicio, mayor será el nivel de calidad percibida.” (2)

Según Horovitz, “Los principios que sustentan la calidad del servicio establecen que la evaluación de esta depende, principalmente, de la percepción del cliente, quien determina el nivel de excelencia que espera recibir. En consecuencia, las organizaciones deben orientar sus objetivos estratégicos hacia la satisfacción de dichas expectativas, procurando al mismo tiempo alcanzar resultados favorables, fortalecer su competitividad y diferenciarse en el mercado. Asimismo, es indispensable establecer estándares claros que permitan garantizar la calidad en la prestación del servicio. Desde esta perspectiva, la excelencia implica la búsqueda permanente de la mejora continua y la minimización de errores mediante la disciplina, el compromiso organizacional y el perfeccionamiento constante de los procesos.”.

Por lo expuesto en párrafos anteriores se puede indicar que un servicio de calidad significa que llega a satisfacer lo que realmente desea el usuario, buscando mejorar continuamente, lo cual solo será posible con la participación y esfuerzo de los trabajadores en conjunto, siempre y cuando se tenga como prioridad a los clientes.



Fuente: “Zeithaml y Jo Bitner - Marketing de servicios”

Consecuentemente se establece que los servicios o bienes, tienen un alto grado de calidad siempre y cuando se establezcan los objetivos de la entidad basados en los requerimientos de los usuarios.

2.1.2.2. MODELOS DE CALIDAD DE SERVICIO

Modelos de calidad de servicio

Modelo	Conclusiones principales
1. "Modelo de calidad técnica y funcional de Grönroos"	Los niveles de calidad tienen una dependencia respecto a la calidad técnica. En las organizaciones toman en cuenta "la calidad y la imagen corporativa" la calidad funcional tiene una mayor importancia respecto a la técnica.
2. "SERVQUAL modelo de Parasuraman y otros autores".	Los modelos considerados como herramientas analíticas. Lo que les permite realizar una gestión para que se identifique las brechas de calidad. Se centra en externamente. Se permite que se identifique cada factor relevante dentro de la calidad de servicio.
3. "SERVPERF modelo de Cronin and Taylor"	Se utiliza las percepciones de acuerdo a la escala SERVQUAL. Se toma en cuenta las experiencias en la calidad de servicio.
4. "Modelo de Calidad de Atributo de Servicio De Haywood-Farmer".	Otorga las bases en el servicio par que se segregue la entidad en 3 dimensiones y lograr mejoras en la calidad, estas son: "las instalaciones físicas, de las personas elementos de comportamiento y juicio profesional"
5. El "modelo del proceso dinámico de Boulding y otros autores"	Ayuda a que se comprendan los procesos en la que los clientes llegan a realizar sus juicios de calidad. Dado los cambios de los clientes tanto en percepciones y expectativas, dicho modelo ayuda a mejorar las relaciones cliente-empresa.
6. El "modelo de los tres Componentes de Rust y Oliver".	Los componentes de la calidad del servicio comprenden los productos y servicios ofrecidos, la prestación del servicio y el entorno en el que este se desarrolla.
7. Enfoque "retorno de la calidad de Rust" y otros autores.	Indica que las dimensiones que miden los niveles de calidad de un servicio están vinculados con los procesos establecidos por la entidad.
8. El "atributo P-C-P del modelo de Felipe y Hazlett".	Este modelo se caracteriza por identificar las áreas de mejora necesarias para fortalecer la calidad de los servicios, proporcionando un marco general, sencillo y eficaz para su evaluación en

	diversos sectores. Asimismo, sus dimensiones se distinguen por ser individuales, depender del contexto del sector y estar orientadas a la percepción del consumidor.”
9. El “modelo los antecedentes de Dabholkar” y otros autores	Este modelo permite medir la calidad del servicio a partir de antecedentes que facilitan su comprensión y evaluación. En este proceso, se considera prioritario evaluar, en primer lugar, la satisfacción del cliente y, posteriormente, la calidad del servicio.
10. El “enfoque jerárquico de Brady y Cronin”.	Cada percepción tiene la base de ser evaluado dentro de las dimensiones primarias siendo estas: “el resultado, la interacción y la calidad ambiental, que tienen cada uno tres sub- dimensiones. Donde cada subdimensión se evaluará y estas influirán en las evaluaciones de las dimensiones primarias”.
11. El “modelo de Grönroos, adaptada por Kang y James”.	Es una “Técnica, funcional y de imagen” esta se mide a fin de captar cada percepción general de la calidad de servicios. El presente modelo fue probado de forma empírica y cuenta con los 5 factores de SERVQUAL.
12. “Estructura jerárquica de servicio Calidad de Kang”	Dentro de los 5 factores, se confirma y llega a representar la dimencion de la calidad funcional en la calidad que se percibe del servicio. Se basa en los componentes relacionado a la calidad funcional y técnica.
13. “Modelo FAIRSERV de Carr”	Dentro de sus cinco dimensiones SERVQUAL se llega a evaluar la calidad para servicios. Donde la equidad añadida como otra dimencion importante. Se toma en cuenta la preocupación de los clientes para conseguir lo mínimo requerido en comparación con lo obtenido por otros clientes del mismo servicio.

Fuente: aiteco.com/modelo-servqual de calidad de servicio

2.1.3 CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Hay una constante preocupación por contar con un servicio de calidad pues de los contrario influirá en una baja calidad de vida, esta preocupación tiene su origen en el siglo XX, donde tiene un avance de la ciencia dentro de una situación social, en ese sentido Donabedian (1969) quien funda que "el área de calidad en materia de salud en la segunda mitad de la década, expresa su preocupación por los costos elevados dentro de la atención de salud, lo que significó una valoración de la eficacia de sus servicios".

De acuerdo a la OMS el hecho de buscar un incremento o mejora en la calidad de servicios implica un gran desafío para quienes se encuentran involucrados, ya que consta de una búsqueda continua de estrategias, en este caso para los profesionales de salud.

Gilmore y Morales, "La calidad como el conocimiento clave hoy en día para los servicios de la salud" (11) esta consta de:

- Contar con un staff de profesionales de alta calidad
- Usar de manera eficiente los recursos.
- Bajos niveles de riesgo para usuarios.
- Elevado nivel de satisfacción.
- Culminación del servicio convertido en satisfacción del paciente.

En las principales funciones de la salud pública, según lo referenciado por la "Organización Panamericana de la Salud".

Según Ross es un "conjunto de compromisos que tiene el Estado para garantizar la calidad de los servicios de salud". (12)

1. Que se fomenten sistemas perennes para garantizar el nivel de calidad y se instaure un sistema para los resultados dentro de cada evaluación que se ejecute y junto a ello se realicen monitoreos.

2. Se facilita las normas de los establecimientos en las normas que aplican las características básicas con el que cuentan determinados sistemas para la calidad y se asegure lo dicho por quienes proveen el servicio.

3. Se promueve un sistema que evalúa tecnologías de salud a fin de ser participe para tomar decisiones referidos al sistema de salud adecuado.

4. Se requiere de una metodología científica que evalué cada intervención en temas de salud con sus grados de complejidad correspondientes.

5. Se requiere utilizar un sistema que mejore las provisiones directas en servicios de salud.

Por lo expuesto, se buscó el compromiso o a comprometerse en juntar a los gobiernos de todo país afiliado y comprometido en la OPS para mejorar y ofrecer servicios con calidad en el sector de salud pública.

El modelo para atender servicios de salud debe tomar en cuenta la percepción del usuario y por ende debe tener como objetivo su satisfacción por medio de la prestación conveniente de estos servicios, los mismos que deberán ser agradables y aceptables, es por ello que debe de considerarse la preferencia del usuario, lo cual es la base principal para la calidad en atenciones de salud.

Dentro de las atenciones en salud se tiene la obligación de contar con un modelo para dicha atención, con el propósito de identificar las necesidades que ayuden a satisfacer al usuario por medio de las dimensiones que los

caracterizan: “estructura, proceso y resultado”, es así que se analiza la satisfacción del paciente, en ese sentido se analiza como indicador en su dimensión de resultado, desde donde se llega a plantear opiniones sobre las estructuras, procesos y los resultados obtenidos.

Para Donabedian “la calidad en salud se entiende como el conjunto de condiciones, recursos y características orientadas a satisfacer las necesidades de las personas, con el propósito de favorecer su bienestar físico, psicológico y social.” (13)

Para Vidal – Pineda y Reyes “Garantizar la calidad en los servicios implica asegurar condiciones organizacionales adecuadas que permitan maximizar los beneficios y minimizar los riesgos durante la atención en salud o la prestación del servicio.”.

Para Vidal – Pineda y Reyes “El aseguramiento de la calidad requiere un monitoreo continuo de los procesos de atención y la evaluación sistemática de los resultados obtenidos en comparación con los objetivos establecidos, con el fin de implementar acciones correctivas que favorezcan el cumplimiento de las metas propuestas. Para ello, es indispensable contar con una estructura organizacional que defina claramente las funciones, responsabilidades, canales de comunicación y mecanismos de información. Asimismo, el compromiso del personal, el trabajo en equipo, la capacitación permanente y la disposición al cambio constituyen factores esenciales para consolidar una cultura de calidad dentro de la organización.” (14).

2.1.3.1 DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD

Se requiere un servicio con calidad para poder cubrir lo requerido por el usuario, donde se tomen en cuenta los conceptos de los autores quienes son expertos en el tema. Asimismo, debe existir un alto nivel de contacto comunicacional de todas las vías comunicativas posibles, así como la disposición para realizar los servicios, caracterizado por los servicios que facilitaran cada esfuerzo que realicen los usuarios para tener una atención de calidad.

Según Cerezo, Zeithaml, Parasuraman y Berry, “Las definiciones genéricas de las dimensiones que hacen referencia los autores en mención son:”

- **Fiabilidad:** Los trabajadores deben contar con un nivel de honestidad y confianza entre sus colegas.
- **Capacidad de Respuesta:** La entidad debe estar dispuesto a brindar una colaboración a los usuarios para otorgarles un servicio eficiente y eficaz, donde la calidad y el tiempo sean los más eficaces posibles.
- **Seguridad:** Es relevante que la entidad tenga la capacidad de prevenir accidentes tanto a los usuarios, trabajadores y a los proveedores.
- **Empatía:** Como valor se comprende que es la acción o actitud de ponerse en la posición de otra persona, llegando a entender los sentimientos que presentan los usuarios siendo este una característica propia de la atención en los servicios, para que se favorezca a los usuarios con un servicio de calidad.
- **Carácter Tangible:** El contacto debe ser percibido desde un ámbito físico donde se tome en cuenta la calidad y cantidad de materiales, infraestructura y los recursos humanos que se tenga, en ese sentido dichos elementos deberán ser vistos y percibidos.

La calidad de servicios corresponde brindar sus servicios de forma adecuada y consistente respetando estándares fijados por normativas correspondientes u ofrecer servicios mejorados a partir del uso de la tecnología para satisfacer de mejor manera al usuario.

Según Donabedian “La satisfacción de los usuarios de los servicios de salud se ha consolidado, desde la década de 1980, como un importante indicador para evaluar la calidad de la atención. En este contexto, la prestación de un servicio de calidad requiere la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, el establecimiento de relaciones interpersonales basadas en el respeto y la empatía, así como la disponibilidad de un entorno físico adecuado que favorezca la atención.” (15)

Para Bobadilla y Martínez “Los indicadores estructurales, como la infraestructura, la organización institucional y el acceso a los servicios, presentan una menor asociación con la satisfacción de los usuarios en comparación con los indicadores de proceso, los cuales comprenden los aspectos técnicos y las relaciones interpersonales durante la atención.” (16)

Según Palmer “La calidad de salud, como hacer más eficaz la atención recibida, optimizando el estado de salud y la satisfacción de la población dentro de los recursos que la sociedad y los individuos optaron gastar en dicha atención”. El autor mencionado explica sobre los factores primordiales dentro de las definiciones de la calidad y esa se considerará dentro los niveles de satisfacción, dentro de los cuidados que se otorga. (4)

Para Alvarado “Las relaciones interpersonales entre el personal médico y los usuarios constituyen un factor fundamental que influye significativamente en el nivel de satisfacción con la atención en salud” (5)

Según De la Cuesta “Desde la perspectiva de los usuarios, una relación satisfactoria con el profesional médico se caracteriza por tres aspectos esenciales: recibir un trato respetuoso y ser reconocido como persona, obtener información clara sobre su enfermedad y los cuidados requeridos, y percibir el interés del médico por su recuperación.” (17)

2.1.3.2. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD

Para medir la calidad de un servicio, es habitual emplear como referencia los modelos SERVQUAL y SERVPERF, desarrollados por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Ambos instrumentos constituyen enfoques ampliamente reconocidos para evaluar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio, razón por la cual son utilizados con frecuencia en investigaciones académicas y estudios relacionados con la gestión y evaluación de los servicios. (8)

2.1.3.2.1 El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio

Zeithaml elaboró el “El modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, tiene como finalidad evaluar y mejorar la calidad de los servicios que ofrecen las organizaciones. Este modelo mide la percepción de los usuarios respecto al servicio recibido mediante cinco dimensiones fundamentales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, las cuales permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio. Esta se compone por escalas con respuestas múltiples que son diseñadas para que se pueda entender cada expectativa de los usuarios tenido en cuenta un servicio específico. En ese sentido se evalúa, utilizándolos como instrumento para mejorar y realizar comparaciones con otras organizaciones. En conclusión, mide expectativas

presentados por usuarios sobre los servicios que se adquieren de una empresa, y esto es contrastado con estimaciones o mediciones de la percepción del usuario respecto a un servicio considerando las dimensiones anteriormente mencionadas. (9)

El “modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio” se basa en los enfoques que evalúa el cliente a cerca de la calidad de servicios donde:

1. Se definen los servicios de calidad teniendo en cuenta las diferencias entre cada expectativa y sus respectivas percepciones de cada cliente. En ese sentido se tienen balances ventajosos en las percepciones a fin de realizarse las expectativas que implican elevar las cantidades que se perciben en los servicios y su respectivo incremento de calidad. (9)

2. Se precisan cada factor requerido que llegan a condicionar cada expectativa de los usuarios:

La comunicación boca a boca consiste en las recomendaciones y opiniones que los usuarios comparten con familiares, amigos y personas cercanas acerca de los servicios que han recibido.

Requerimientos personales.

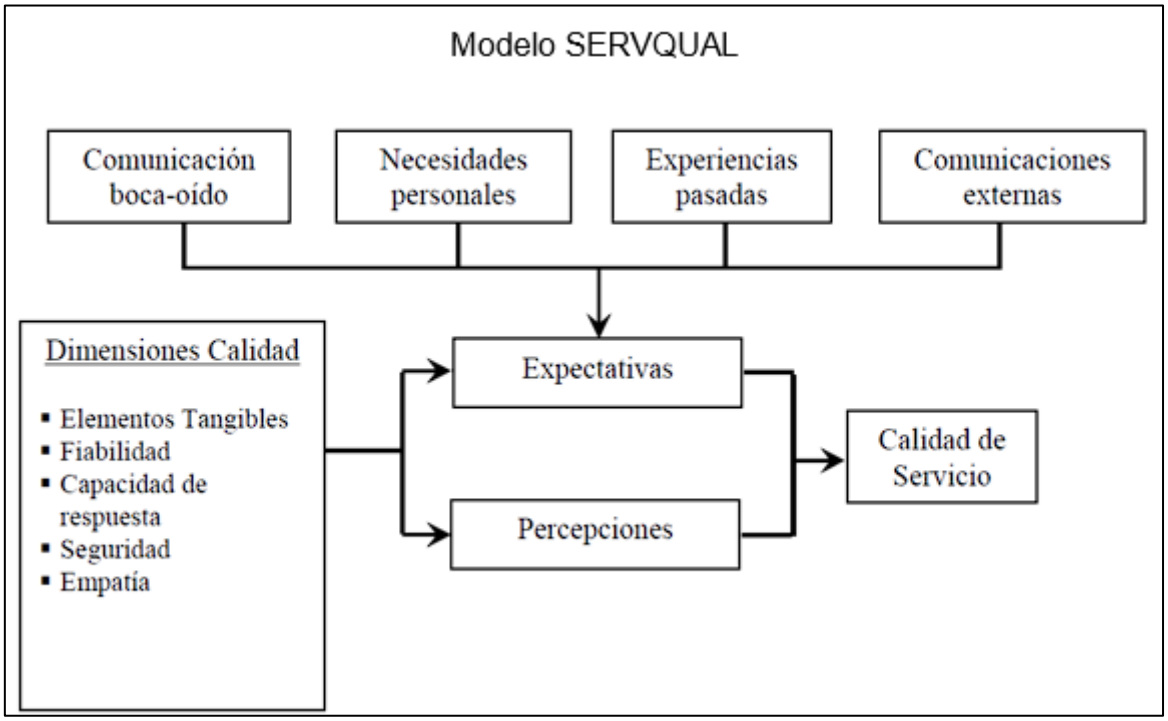
Antecedente con los servicios

Comunicar externamente de acuerdo a los parámetros de las instituciones, para que se realice cada prestación de los servicios y los ciudadanos puedan tener un mejor entendimiento del servicio.

3. Identificar las cinco dimensiones que son utilizadas dentro de los criterios para analizar calidad de servicios.

- **Fiabilidad:** Contar con un nivel de honestidad y confianza entre trabajadores.

- **Capacidad de Respuesta:** Disponibilidad a brindar una colaboración a los usuarios para otorgarles un servicio eficiente y eficaz, donde la calidad y el tiempo sean los más eficaces posibles.
- **Seguridad:** Tener la capacidad de prevenir accidentes tanto a los usuarios, trabajadores y a los proveedores
- **Empatía:** Brindar una atención de calidad como les gustaría que les brinde a ellos.
- **Elementos Tangibles:** El contacto debe ser percibido desde un ámbito físico donde se tome en cuenta la cantidad y calidad de los materiales



Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (9)

Las dimensiones propuestas por el modelo SERVQUAL se utilizan para evaluar el nivel de calidad de los servicios mediante la aplicación del cuestionario diseñado para este propósito." (8)

El cuestionario SERVQUAL

Dentro de modelo SERVQUAL en la calidad del servicio, su cuestionario está conformado por 3 secciones:

Dentro de la primera sección se llega a interrogar a los clientes acerca de las esperanzas que tienen sobre el servicio determinado, el cual se realiza mediante las 22 declaraciones que el usuario tendrá que explicar, con una escala de 1 a 7, siendo los grados de expectativa para sus declaraciones.

Dentro de la segunda sección se llega a recabar la percepción de usuarios respecto a servicios que llegan a presentar las empresas. En ese sentido se describen que tan cierto son las características que se consideraron.

Dentro de la tercera, la cual se encuentra entre las 2 anteriores, se llega a cuantificar las evaluaciones de los usuarios de acuerdo a la importancia de otros 5 criterios, permitiendo estos que se logre ponderar sus respectivas puntuaciones, a fin de comprender la opinión de los usuarios.

Dentro del cuestionario se repartirán las preguntas en cada dimensión para que Estas dimensiones permiten evaluar el nivel de calidad del servicio y se encuentran agrupadas de la siguiente manera:

Fiabilidad: Preguntas (01 – 05)

Capacidad de Respuesta: Preguntas (06 – 09)

Seguridad: Preguntas (10 – 13)

Empatía: Preguntas (14 – 18)

Aspectos Tangibles: Preguntas (19 – 22)

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio como instrumento de mejora

El presente modelo expone cual debe ser la línea que se sigue dentro de la mejora de calidad en servicios y las acciones se puede realizar para que se disminuya las diferentes discrepancias, en ese sentido se toman en cuenta las 5 deficiencias en los servicios, donde cada uno se asociara a una discrepancia. (9)

Se tiene la denominación de deficiencia percibida por usuarios dentro de la calidad en los servicios. Es decir, se tiene una deficiencia el cual representa las discrepancias existentes, teniendo en cuenta las deficiencias que el cliente lo percibe respecto a los servicios recibidos. Básicamente se toma en cuenta las deficiencias para poder definir la calidad del servicio. (9)

2.1.4 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

2.1.4.1. DEFINICIÓN

De acuerdo a la OPS, en las políticas públicas se habla de la reducir las diversas desigualdades en el sector salud, en ese sentido hay un planteamiento que desafía la exploración en la asociación del nivel de SU teniendo en cuenta el nivel económico. Al respecto no se cuenta con conceptos que aporten un mayor desarrollo sobre el tema lo que genera que no haya contribuciones precisas sobre el particular. Es en ese vacío académico en el que la presente investigación quiere realizar su contribución (18).

A principios de los años 90, en el Perú se llegaron a desarrollar ciertos estudios que contribuyeron de sobremanera con un alcance sobre el tema en el que se

presta atención al usuario, donde se impulsa los proyectos dentro de los organismos pertenecientes a la cooperación internacional. (22)

Según Ribeiro define “La satisfacción del usuario constituye un concepto multidimensional que valora, de manera integral, diversos aspectos relacionados con la atención de su salud. En este sentido, se entiende como el grado en que la atención sanitaria recibida y los resultados obtenidos responden a las expectativas y necesidades del usuario.” (19)

Para Clearly e McNeil “La satisfacción del usuario se entiende como la valoración que este realiza respecto a los distintos aspectos de la atención recibida, considerando principalmente los factores subjetivos que influyen en su experiencia durante la prestación del servicio.” (5)

De acuerdo a Linder-Pelz “La satisfacción puede entenderse como el resultado de una valoración favorable que el usuario realiza sobre las diferentes dimensiones de la atención en salud. Desde esta perspectiva, se considera que existe satisfacción cuando las intervenciones y las experiencias derivadas del proceso de atención son evaluadas positivamente, centrándose en el resultado de dicha valoración más que en los factores que la determinan.” (20)

Para Lozano “La satisfacción del usuario implica que las personas que acuden a los establecimientos de salud reciban servicios accesibles y oportunos, con procedimientos administrativos ágiles y un trato cortés. Asimismo, comprende la disponibilidad de un ambiente físico adecuado, caracterizado por condiciones óptimas de iluminación, ventilación, temperatura, comodidad, privacidad, orden y limpieza. De igual manera, requiere que el personal administrativo, médico y de enfermería brinde información clara y suficiente, además de contar con los

recursos, equipos e insumos necesarios para garantizar una atención eficiente, segura y de calidad.” (17)

Los conceptos de satisfacción indican que este se encuentra relacionado con las actitudes que pueden tener los usuarios luego de tener experiencias con los centros de salud, así como con los comportamientos que pueden tener los proveedores o evaluaciones que se realizan a los trabajadores en relación a una experiencia concreta. En ese sentido la satisfacción es considerada como una actitud que tiene implicaciones en los componentes emotivos e intelectuales, pues de estas se tienen reacciones en las dimensiones que los cuantifican “atención de la salud - estructura, proceso y resultados.”

Según Monteiro “Asimismo, es necesario contar con personal de salud y administrativo suficiente, tanto en cantidad como en capacidad profesional y técnica, acorde con el nivel y tipo de atención brindada. De igual forma, se requiere una adecuada integración del proceso de atención, que incluya la valoración médica oportuna, la definición de planes de estudio y tratamiento coherentes con la patología del paciente, el acceso eficiente al diagnóstico y pronóstico, así como intervenciones terapéuticas o paliativas pertinentes. Todo ello debe complementarse con un egreso oportuno y la minimización de complicaciones derivadas de la atención.” (19)

Para Lozano “Si bien es poco probable que exista un sistema de salud que cumpla plenamente con este ideal, es posible reconocer deficiencias, carencias u omisiones en la atención que permiten identificar oportunidades de mejora. En este sentido, dicho análisis resulta fundamental para proponer alternativas orientadas a la corrección y prevención de dichas limitaciones.” (17)

Según McIntyre y Silva “La satisfacción del usuario puede entenderse como el resultado de la relación entre las expectativas que este tiene respecto a la atención en salud y la percepción que construye a partir de la experiencia real del cuidado recibido. Asimismo, este concepto abarca un conjunto amplio de reacciones y evaluaciones que los usuarios desarrollan en función de su vivencia durante el proceso de atención sanitaria.” (4)

Para medir la medida en que un usuario se encuentra satisfecho “Satisfacción de usuario - SU” es un aspecto que se considera para conocer los niveles de calidad de servicios de salud, los cuales han sido evaluados y tomados en cuenta para una mejora atención en la salud pública, en ese sentido se lo considera como los ejes que ayudan a evaluar los servicios del sector salud. Sin embargo, al respecto existe un gran debate respecto a su origen y las metodologías para poder medirlo, dados los estudios y avances al respecto se llegaron a consenso para los niveles de relevancia desde los puntos de vista de cada usuario, considerándosele a este como el eje importante en la “calidad de los servicios de salud”.

Lo relacionado al SU es considerado como uno de los grandes desafíos que afronta la salud pública, así como los especialistas, quienes tendrán que realizar políticas publica para satisfacer los requerimientos de los usuarios quienes necesitan de servicios de salud de calidad. En ese sentido se cuenta con un consenso poco claro sobre su concepto, pues este varia del punto de vista que se tenga, las estrategias que varían de acuerdo a las múltiples necesidades en salud que se tienen que satisfacer.

De acuerdo a Pascoe “Consiste en la comparación que realiza el paciente entre la experiencia vivida durante la atención sanitaria y sus propios estándares

subjetivos al finalizar el proceso de atención." siendo esta una de las concepciones más fáciles de entendimiento; "La SU se entiende como una respuesta de tipo actitudinal y valorativa que este construye a partir de su interacción y experiencia durante la prestación del servicio." (21). Por ende, la SU tiene su apreciación desde las siguientes 4 áreas: "comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud".

Para Chias "Permite identificar los aspectos del servicio que requieren ser modificados con el fin de mejorar la satisfacción del usuario, así como apoyar a las organizaciones en la detección de consumidores con baja aceptación del servicio." (18)

Según Denhardt, Bidyadhar "Desde ese periodo, el Ministerio de Salud ha establecido diversos lineamientos orientados al usuario; sin embargo, su implementación como una práctica habitual, sostenida e integrada en el accionar de los gestores y prestadores de salud aún representa un importante desafío." (23)

En la definición de la Satisfacción es bien debatido por los especialistas en las áreas de salud, especialistas en gestión pública. Dichos debates llegaron contribuir en tener un mejor conocimiento de las ciencias médicas al servicio de los usuarios, pues de esa forma se puede realizar "evaluaciones de calidad de servicios de salud", por ello se requiere una mejor conceptualización de la satisfacción donde se tome en cuenta el factor de la excelencia para prestar servicios de calidad. (24)

Por lo mismo para disponer de información acerca de los niveles de servicios en los ámbitos públicos, teniendo limitantes respecto al desconocimiento de estudios especializados en tema que estén contextualizados en las situaciones

peruanas donde se caractericen las dificultades económicas, geográficas, sociales y las diferencias culturales religiosas, entre otras. Los cuales mejorarían la realización de políticas públicas que satisfagan adecuadamente las necesidades.

2.1.4.2 SATISFACCIÓN E INSATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

La metodología SERVQUAL constituye una escala multidimensional desarrollada por Parasuraman, diseñada para medir la satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios del sector privado. Al respecto el MINSA, asumió dicha metodología adecuándolo a sus requerimientos, así pues, realizo modificaciones en el cuestionario, en el que se obtuvo La metodología SERVQUAL constituye una escala multidimensional desarrollada por Parasuraman, diseñada para medir la satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios del sector privado.

La determinación y/o análisis de los datos son expresado por el puntaje obtenidos dentro de los criterios de evaluación de calidad que se consideraran teniendo en cuenta el siguiente orden: “Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles” (8).

SATISFACCIÓN

Producido en el momento en que hay una respuesta positiva frente al producto o servicio que se obtuvo, es decir se logró cumplir las expectativas que tenía el paciente.

Se tienen conceptos sobre el ofrecimiento de buenos servicios a los pacientes independientemente de su condición social, religión, cultura, entre otros, donde

se genere la satisfacción en la atención del servicio, donde se evite una mala atención y por ende respuestas negativas.

Dentro del análisis de resultados se toma en cuenta al usuario satisfecho con un valor positivo (+), los que deben obtenerse por diferencia en cuanto a la percepción (P) y la expectativa (E) de los usuarios.

INSATISFACCIÓN

Tiene su origen al momento de desempeñar las funciones correspondientes por cada trabajador, donde el servicio no tiene la capacidad de llegar a satisfacer lo que necesita un usuario.

De forma amplia, cada paciente llega a las entidades médicas en la búsqueda de alivio a sus problemas que un profesional médico puede resolver, así como una comprensión por parte de los trabajadores técnicos y una atención adecuada teniendo en cuenta el tiempo y la comprensión; sin embargo, de no obtener lo mínimo requerido surge la insatisfacción de los pacientes.

Para analizar los resultados se toma en cuenta al usuario insatisfecho con un valor negativo (-), los que deben obtenerse por diferencia entre la percepción (P) y la expectativa (E) de los usuarios.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS SEGÚN SERVICIO Y/O CATEGORÍA DE IPRESS.

Seguir los siguientes pasos: (8)

1. Se elabora y presenta una tabla general en el que se incluya resultados de P-E, exclusivo para sus 22 preguntas, en el que se tome en cuenta los valores relativos y absolutos de los niveles de satisfacción e insatisfacción

en las preguntas y su global.

2. Se debe determinar los niveles de satisfacción global como los indicadores de acuerdo a los servicios y categorías. Se debe tener en cuenta la obtención de un estándar anhelado mayor al 60%, sujeto a variaciones teniendo en cuenta la medición basal.
3. Para la elaboración de la matriz de mejora, cada pregunta debe ser priorizada de acuerdo con su nivel de insatisfacción, ordenándolas de mayor a menor porcentaje, considerando los valores establecidos para dicho análisis:

   - Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal):

     > 60% Por Mejorar

     40 – 60 % En Proceso

     < 40 % Aceptable

4. Aquellas preguntas que se incluyan dentro de los porcentajes de insatisfacción tendrán que ser considerados como áreas de mejora fundamental a fin de tener intervención y acción de forma correctiva, en el que se tenga como prioridad mayor del 60%.

De acuerdo a las categorizaciones de satisfacción e insatisfacción teniendo en cuenta la diferencia de P-E, sus resultados serán presentados a nivel global, por cada criterio o dimensión y para las preguntas. Si se tuvieran varias valuaciones dentro del tema de la satisfacción del usuario externo, se tendría que realizar una comparación con gráficos de tendencia. (8)

2.1.4.3 SATISFACCIÓN COMO INDICADOR DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD

Se considera que el nivel de satisfacción del usuario se considera como indicador al atender adecuadamente en las entidades de salud, los usuarios llevan a cabo las evaluaciones para atender en proporción a las mismas, teniendo como base a cada componente para un cuidado adecuado y que mejore para tener un buen nivel de salud. Melo, “La atención médica brindada a los usuarios no solo se encuentra influenciada por el conocimiento científico, sino también por factores socioculturales y políticos. En este contexto, resulta fundamental fortalecer el acceso a la información para los pacientes, de modo que dispongan de mayores oportunidades para elegir y participar activamente en las decisiones relacionadas con su tratamiento.” (5)

Consecuentemente, cada dato en el que se habla sobre los niveles de satisfacción de cada usuario tiene una utilidad de evaluar la calidad de un servicio brindado, es así también que esta información es útil para futuras investigaciones.

En ese sentido los pacientes son parte fundamental para planificar y modificar cada servicio de salud donde se observa la mejor forma en la que se puede evaluar como los pacientes satisfacen sus necesidades médicas, lo cual se obtiene preguntándoles directamente.

Según Paul et al., la evaluación realizada por el usuario resulta fundamental para los profesionales del cuidado, ya que permite identificar áreas susceptibles de mejora y contribuye al desarrollo de procesos orientados a la mejora continua. (4)

Marshall, Se ha evidenciado que existe una relación entre la calidad de los servicios de salud, la satisfacción del usuario y la intención de este de regresar al mismo establecimiento hospitalario o de recomendarlo a familiares y amigos. Asimismo, se señala que los usuarios no solo valoran el tratamiento recibido, sino también la confianza que generan las actitudes y el comportamiento del personal de salud durante la atención. (5)

Melo, "Cuando los pacientes perciben que el profesional de salud muestra interés por su bienestar y comprende sus necesidades, tienden a presentar mayores niveles de satisfacción y a valorar de manera más positiva la atención recibida." (5)

2.1.5 COVID – 19

El COVID – 19 es una infección respiratoria aguda considerada potencialmente grave, esta es causada un nuevo tipo de coronavirus del síndrome respiratorio agudo grave, llamado SARS-CoV-2 (34). Su cuadro clínico es la de una infección respiratoria cuyos síntomas van desde un estado leve como un típico resfriado hasta una grave neumonía de tipo viral provocando un síndrome que hace difícil la respiración lo que en algunas ocasiones puede llegar a ser mortal. L sintomatología de esta enfermedad van desde fiebre, pérdida del olor/gusto, tos, o disnea, sin embargo algunos pueden ser asintomáticos. También presenta complicaciones graves como insuficiencia multiorgánica, shock séptico o tromboembolismo venoso.

Sus factores de riesgo implica el contacto directo lo que puede llevar a ser considerado caso confirmado o probable; aquellos que estuvieron en contactos

con estos dos últimos casos poseen mayor probabilidad de riesgo de contraer la infección.

También están en riesgo aquellos que trabajan o habitan en zonas de alta probabilidad de transmisión (residencias cerradas, centros humanitarios), también estas los que viajan o residen en entornos sanitarios (centros de salud - domicilios) (35) [189]

La dinámica de **transmisión r**espiratoria es la dominante por este virus donde la ventilación y proximidad representan determinantes de riesgo (36). Las evidencias señalan que el contagio entre personas se da por contacto cercano, directo o indirecto con quienes se encuentran infectados por medio de secreciones que ya están infectadas como la saliva o por gotas respiratorias que acontecen al estornudar, hablar, toser.

En áreas de atención sanitaria, este virus se propaga de manera amplia por medio de superficies, aire de las salas UCI.

2.1.5.1 COVID 19 en centros de salud

Debido al incremento de muertes que presentó el personal de salud, el COVID-19, es considerado como enfermedad laboral, siendo factores riesgo: exposición a pacientes que ya fueron infectados y cuyos procedimientos de atención son de alto riesgo por la exposición a altas cargas virales o la emisión de aerosoles9–12, inadecuados o escasos EPP, sobrecarga en trabajo, contacto con casos confirmados, inadecuado lavado de manos o falta de capacitación orientación y supervisión del personal. El agotamiento sumado al estrés psicológico que trajo consigo esta enfermedad llega a producir ruptura medidas de bioseguridad.

Clasificación de Riesgo para trabajadores ante el COVID-19

- **Bajo:** Las funciones no implican contacto con usuarios infectados o en sospecha de haber sido infectados (37).
- **Medio**: Aquellas funciones que poseen constante contacto con personas que ya fueron o podrían haberse infectado.
- **Alto:** Trabajos con potencial exposición a medios sospechosas o conocidos de COVID-19.
- **Muy Alto:** Trabajos con potencial exposición a medios sospechosas o conocidos de COVID-19 al realizar procesos específicos, como en laboratorio o mortuorios.

Recomendaciones para la protección y prevención para el personal de salud

- Identificar el riesgo en el que se encuentra dentro del centro de salud.
- Promover el uso correcto de EPP acorde al nivel de riesgo al momento de atender a pacientes sospechosos o infectados con COVID-19.
- Prever estrategias en caso haya limitados EPP
- Realizar grupos de trabajo autosuficientes para el seguimiento y atención de pacientes para minimizar la exposición con compañeros y pacientes:
- Fijar turnos, horas para descanso y correcta alimentación para el personal de manera que se evite el ausentismo por infectarse o agotamiento.
- Mostrar acompañamiento psicológico al personal.
- Promover prácticas correctas en las instalaciones o traslado a otras áreas incluyendo sus viviendas (38).

Como influye el COVID19 en la Atención de los Servicios de Salud

- Desde que inició la pandemia, la atención de los servicios de salud que se brindaba de manera rutinaria han sido interrumpidos y reorganizados, muchos de los cuales

dejaron de otorgar atención a los usuarios en terapia médico - clínica contra patologías no transmisibles como son las enfermedades cardiovasculares, cáncer y diabetes.

- Según lo aseveró el doctor Hennis, muchos trabajadores del sector salud que suelen brindar esta atención fueron redireccionados a la respuesta de COVID-19. “La terapia y cuidados debe continuar para este tipo de personas” y los servicios de salud de los países deben indagar sobre formas innovadoras para garantizar su continuidad a la vez hacer frente a la COVID-19”.
- Dentro de la atención primaria se tendrá una mejor posición para tener un mejor manejo de los requerimientos de los usuarios en el periodo de la pandemia por el COVID-19. La forma organizativa que los caracteriza influirá en su atención de los servicios de salud además de realizar un mejor manejo de sus recursos.

2.2 Marco conceptual

- **Evaluación de satisfacción del usuario externo:** Respuestas obtenidas de los pacientes luego de una serie de cuestionamientos sobre la calidad de servicio obtenido. (8)
- **Calidad de servicio:** Se considera como “La calidad percibida del servicio se explica a partir de la diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente. En este sentido, cuando las percepciones superan a las expectativas, se genera una valoración positiva del servicio, lo que se traduce en un alto nivel de calidad percibida y, consecuentemente, en una elevada satisfacción del usuario.” (9)
- **Nivel de Satisfacción:** Grado optimo en el que se considera que el cliente cumplido con sus expectativas respecto a un bien o servicio. (8)

- **Percepción del Usuario. -** Punto de vista de la persona usuaria al realizar acciones en dicha entidad. (8)
- **Usuario externo:** Es persona que es atendida mediante un servicio o producto, quien al consumirlo tiene la capacidad de brindar una opinión al respecto.(8)
- **Aspectos Tangibles. –** "Apariencia de las instalaciones físicas, de los equipos, personal y materiales de comunicación." (9)
- **Capacidad de Respuesta. -** "Voluntad y disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido." (9)
- **Empatía. -** Considerado como la "Atención personalizada que ofrece la organización a sus clientes." (9)
- **Fiabilidad. –** Considerado como "Habilidad para realizar el servicio de manera cuidadosa y fiable". (9)
- **Seguridad. -** Considerado como los "Conocimientos y atención mostrados por las personas empleadas y sus habilidades para generar credibilidad y confianza." (9)

2.3 Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1 Antecedentes Internacionales

Según Díaz, en su tesis titulada “Medición de la calidad de atención en los servicios de rehabilitación (Servicio de Rehabilitación del Hospital Francisco Antonio Risquez-2019)”, realizada en la Universidad Católica Andrés Bello de Venezuela, el objetivo del estudio fue “evaluar la calidad de atención en el servicio de rehabilitación”. En cuanto a la metodología, se trató de una investigación con “diseño de tipo descriptivo y transversal”. La muestra fue no probabilística y estuvo conformada por 10 usuarios del servicio y 27 trabajadores del área de Medicina Física y Rehabilitación. Finalmente concluyo: se describió el nivel de satisfacción del usuario luego de recibir servicios en diversas áreas, sin embargo, también hubo respuestas que indicaba lo contrario, específicamente en los espacios de espera, pues observaron que la espera incrementaba luego ciertos servicios era excesivo, de forma general concluyeron que la atención tiene un nivel regular con puntos negativos a mejorar.

Según Nino, en su tesis titulada “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE, sede Huehuetenango-2014”, elaborada en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, el estudio tuvo como objetivo “verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente”. En cuanto a la metodología, se trabajó con una muestra de 100 clientes de la asociación SHARE, y para la recolección de datos se emplearon encuestas dirigidas a los usuarios, así como una entrevista aplicada al coordinador de la institución. El diseño fue una investigación experimental”. Se concluyó una respuesta favorable al evaluar la satisfacción de calidad por parte de los

usuarios, sin embargo, se obtuvo respuestas negativas respecto a los servicios de parqueo. Así mismo se observó que de incrementar la calidad del servicio este influirá positivamente en la satisfacción del cliente, además se vio que al realizar talleres de capacitación ello influye en que los trabajadores puedan satisfacer de mejor manera las necesidades de los usuarios.

Según Borré, en su tesis titulada “Calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla”, realizada en la Universidad Nacional de Colombia, el objetivo del estudio fue “determinar la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados de agosto a octubre de 2011”. Metodológicamente, se trató de una investigación cuantitativa de tipo descriptivo simple y de corte transversal. La población estuvo conformada por 158 pacientes. En las conclusiones, considerando la “Teoría de la Desconfirmación de Expectativas de Oliver” y los postulados de Parasuraman, se evidenció que el 78% de los pacientes manifestó haber recibido un servicio de calidad por parte del personal de enfermería, mientras que el 17% indicó haber percibido una calidad moderada.

Según Pedraza, en su estudio titulado “Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC - 2014”, el cual tuvo como objetivo “identificar los factores determinantes en la calidad del servicio de salud desde la percepción del usuario en Tamaulipas”, se aplicaron 120 encuestas a los usuarios del servicio. En los resultados se identificó que la percepción de la calidad se estructuró en cuatro factores principales: “trato al paciente y empatía, efectividad y oportunidad, tiempos de espera, seguridad y limpieza”. Asimismo, se evidenció que la “capacidad de respuesta” obtuvo una valoración baja, mientras que los servicios de “consulta externa y especialidades” presentaron una

calificación deficiente. En este sentido, se concluye que existen diversas áreas susceptibles de mejora en la calidad del servicio sanitario evaluado.

2.3.2. Antecedentes Nacionales

Según Santana, en su tesis titulada “La calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios afiliados a una EPS de la Clínica Materno Infantil del Norte S.A. - Trujillo 2015”, realizada en la Universidad Nacional de Trujillo, el objetivo del estudio fue “determinar la influencia de la calidad del servicio en el grado de satisfacción de los usuarios”. Metodológicamente, la investigación presentó un diseño descriptivo de corte transversal, con una población de 306 usuarios y una muestra de 171 participantes. En las conclusiones se evidenció que los usuarios perciben un nivel alto de calidad en el servicio, asociado a elevados niveles de satisfacción, destacando especialmente las dimensiones de fiabilidad y empatía. En función de estos resultados, se propusieron acciones orientadas a mejorar la satisfacción del usuario, concluyéndose que la calidad del servicio influye de manera favorable en el nivel de satisfacción.

Según Huerta, en su tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015”, realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), el objetivo del estudio fue “determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del HNAL, Lima, enero del 2015”. Metodológicamente, la investigación presentó un diseño cualitativo de tipo descriptivo y transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la aplicación de la encuesta

SERVPERF modificada, la cual evalúa la satisfacción a partir de las percepciones de los usuarios. El muestreo fue por conveniencia y estuvo conformado por 77 personas. En los resultados se evidenció que el 92.2% de los encuestados manifestó sentirse satisfecho con la atención recibida. Asimismo, el 80% reportó satisfacción en las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles; sin embargo, en la dimensión de capacidad de respuesta se identificaron opiniones negativas, evidenciando la presencia de usuarios insatisfechos en dicho aspecto.

Según Nanfuñay y Seminario, en su tesis titulada “Calidad técnica en el servicio de emergencia y su relación con la percepción de la calidad de atención por el paciente del Hospital Naylamp agosto-noviembre del 2014”, realizada en la Universidad César Vallejo – Perú, el objetivo del estudio fue “establecer la vinculación de la calidad técnica del servicio de emergencia con la calidad de atención recibida”. Metodológicamente, la investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por pacientes que hicieron uso del servicio de emergencia, con un total de 48,000 registros de consultas, de los cuales se obtuvo una muestra de 250 entrevistados. Para la recolección de datos se utilizaron la observación directa y la encuesta, con el fin de analizar la realidad problemática y las percepciones de los usuarios. En las conclusiones se determinó la existencia de una relación significativa entre la calidad técnica del servicio y la percepción de la calidad de atención. Asimismo, se evidenciaron deficiencias en el nivel de competitividad del personal, así como limitaciones en la calidad del servicio de emergencias.

Según Fernández, en su tesis de posgrado titulada “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Characato, Arequipa, 2018”, presentada en la Universidad Nacional de San Agustín – Arequipa, Perú, el objetivo del estudio fue “establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario”, planteándose como hipótesis que la calidad del servicio se relaciona de manera positiva con la satisfacción del usuario. Metodológicamente, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental. La recolección de datos se realizó mediante cuestionarios aplicados para ambas variables, con una muestra de 30 usuarios externos. A partir de los resultados obtenidos, se evidenció la existencia de una relación positiva y directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

2.3.3. Antecedente Local

Según Hinojosa, en su tesis titulada “Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención - Red Asistencial EsSalud Cusco 2014”, el estudio se desarrolló con un diseño descriptivo de corte transversal, empleando la metodología SERVQUAL y aplicando un total de 575 encuestas. En los resultados se evidenció que el 35% de los encuestados presentó niveles óptimos de satisfacción. Asimismo, se identificó que las dimensiones con mayores niveles de satisfacción fueron seguridad, empatía y aspectos tangibles. Finalmente, se concluyó que la mayoría de los usuarios se encuentran insatisfechos, mientras que una proporción menor, representada por el 35% de los entrevistados, manifestó estar satisfecha con el servicio recibido (32).

Según Andia, en su trabajo titulado “Calidad de atención en salud y su influencia en la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2016”, el objetivo del estudio fue “determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud en el servicio de emergencia”. Metodológicamente, la investigación se desarrolló mediante la aplicación del modelo SERVQUAL, con una población conformada por 362 usuarios externos y 73 trabajadores del servicio de emergencia. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con diseño descriptivo correlacional y método deductivo–analítico, además de un corte transversal. En los resultados se evidenció que solo el 16% de los encuestados manifestó estar satisfecho. Asimismo, mediante la prueba estadística de chi-cuadrado se determinó que no existe relación significativa entre las variables estudiadas. A nivel de dimensiones, se identificaron bajos niveles de satisfacción en fiabilidad (23%), capacidad de respuesta (13.3%), seguridad (15.6%), empatía (12.3%) y aspectos tangibles (14.4%). En términos generales, se concluyó que los usuarios no logran satisfacer sus necesidades respecto a la calidad de atención recibida. (33)

Según Del Mar, en su tesis titulada “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de atención del usuario externo que acude al CLAS de Ttio – 2019”, el objetivo del estudio fue “determinar el nivel de satisfacción de la atención de salud percibida según las expectativas y percepciones de los usuarios que acuden a la Comunidad Local de Administración en Salud (CLAS) de Ttio – Cusco 2019”. Metodológicamente, la investigación fue de diseño observacional, descriptivo y transversal, con una muestra de 384 usuarios. Para la recolección

de datos se utilizaron instrumentos validados por el Ministerio de Salud (MINSA). En los resultados se evidenció que el 86.1% de los participantes fueron mujeres provenientes del área urbana, con edades entre 1 y 49 años. En relación con las dimensiones evaluadas, se encontró que el 70.2% manifestó insatisfacción leve a moderada en el aspecto tangible; en la dimensión de fiabilidad, solo el 5% se mostró satisfecho; respecto a la capacidad de respuesta, el 47% presentó insatisfacción; mientras que en las dimensiones de seguridad y empatía predominó la insatisfacción. Finalmente, se concluyó que el nivel de satisfacción global, determinado a partir del promedio de las dimensiones y la comparación entre expectativas y percepciones, corresponde principalmente a una insatisfacción leve a moderada (79.7%), seguida de un 20% de satisfacción.

2.4. Hipotesis

a. Hipotesis general

H0: No existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

H1: Existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

b. Hipotesis especificas

H0: No existe asociación predominante de la característica demográfica de sexo masculino en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

H1: Existe asociación predominante de la característica demográfica de sexo masculino en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

H0: La percepción de calidad del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022. Es mala.

H1: La percepción de calidad del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022. Es buena.

H0: El grado de satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022, es por mejorar.

H1: El grado de satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022. Es aceptable.

H0: No existe relación significativa entre las características generales y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

H1: Existe relación significativa entre las características generales y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

2.5. Identificación de variables e indicadores

Variables

- Percepción de la Calidad
- Satisfacción del usuario externo

Variables Intervinientes

- Edad
- Sexo
- Condición del encuestado
- Profesional que realiza la atención
- Tipo de usuario

2.6 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	N°	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	EXPRESIÓN FINAL
Satisfacción del usuario externo	El grado por el cual el individuo considera el servicio o producto de salud o la manera por la cual este es ejecutado por el proveedor como siendo útil, efectivo o que trae beneficio.	Contar con un nivel de honestidad y confianza entre trabajadores.	Fiabilidad	1	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	**NOMINAL** ítems en escala de Likert de 1 a 7 (1= menor calificación; 7 = la mayor calificación) las dimensiones calificadas como la suma de los ítems de aporte	**Satisfecho** = si (puntaje percepción ≥ puntaje de expectativa) **Insatisfecho** = si (puntaje percepción < puntaje de expectativa)
				2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada		
				3	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS		
				4	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes		
				5	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico		
		Disponibilidad a brindar una colaboración a los usuarios para otorgarles un servicio eficiente y eficaz, donde la calidad y el tiempo sean los más eficaces posibles.	Capacidad de Respuesta	6	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida		
				7	Que la atención en el área de admisión sea rápida		
				8	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto		
				9	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad		
		Tener la capacidad de prevenir accidentes tanto a los usuarios, trabajadores y a los proveedores	Seguridad	10	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud		
				11	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso		
				12	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud		
				13	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza		
		Brindar una atención de calidad como les gustaría que	Empatía	14	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud amabilidad, respeto y paciencia		
				15	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia		

		les brinde a ellos.		16	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia		
				17	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención		
				18	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud		
		El contacto debe ser percibido desde un ámbito físico donde se tome en cuenta la cantidad y calidad de los materiales	Elementos tangibles	19	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes		
				20	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes		
				21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes		
				22	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.		
Percepción de calidad	Proceso por el cual es reconocida e interpretada la naturaleza y significado de un estímulo sensorial, hace referencia a como HA RECIBIDO la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel)	Contar con un nivel de honestidad y confianza entre trabajadores.	Fiabilidad	1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	**NOMINAL** ítem en escala de Likert de 1 a 7 (1= menor calificación; 7 = la mayor calificación) las dimensiones calificadas como la suma de los ítems de aporte	Percepción medición directa de la suma de 22 a 154 puntos Malo: 22 a 66 puntos Regular: 67 a 110 puntos Bueno: 111 a 154 puntos
				2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?		
				3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?		
				4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?		
				5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?		
		Disponibilidad a brindar una colaboración a los usuarios para otorgarles un servicio eficiente y eficaz, donde la calidad y el tiempo sean los	Capacidad de Respuesta	6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?		
				7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?		
				8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?		
				9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?		

más eficaces posibles.			
Tener la capacidad de prevenir accidentes tanto a los usuarios, trabajadores y a los proveedores	Seguridad	10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?
		11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?
		12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?
		13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?
Brindar una atención de calidad como les gustaría que les brinde a ellos.	Empatía	14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
		15	¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
		16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
		17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?
		18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?
El contacto debe ser percibido desde un ámbito físico donde se tome en cuenta la cantidad y calidad de los materiales	Elementos tangibles	19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?
		20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?
		21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?
		22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	CATEGORIA	ESCALA DE MEDICIÓN
Edad	Años de vida cumplidos de los usuarios o acompañantes hasta la fecha en la que estaban siendo encuestados.	La información se obtuvo interrogando a los usuarios o acompañantes acerca de los años de vida cumplidos hasta la fecha en la que estaban siendo encuestados.	• ≤ 30 años • 31-40 años • 41-50 años • ≥ 51	ORDINAL
Sexo	Conjunto de características que diferencian al varón de la mujer.	La información se obtuvo observando un conjunto de características que diferencian al varón de la mujer.	• Femenino • Masculino	NOMINAL
Condición del encuestado	Encuestados que reciben atención de salud (usuarios/titulares) o vienen como acompañantes (derechohabiente).	La información se obtuvo interrogando a los encuestados, si eran ellos quienes recibirían atención de salud o eran acompañantes.	• Usuario (titular) • Acompañante (derechohabiente)	NOMINAL
Profesional que realiza la atención	Persona que cuenta con título universitario reconocido y colegiatura habilitante, encargado de brindar cuidados, diagnóstico, tratamiento, prevención y orientación en salud conforme a normativas vigentes.	La información se obtuvo interrogando a los usuarios o acompañantes acerca de que profesional recibieron atención médica y no medica	• Medico • Enfermera • Odontólogo • Obstetriz	NOMINAL
Tipo de usuario	Usuarios o acompañantes que acuden para atención por primera vez (nuevo) o ya lo tienen haciendo en dos o más oportunidades (continuadores).	La información se obtuvo interrogando a los usuarios o acompañantes acerca de si estaban acudiendo a consultorios externos de medicina por primera vez o ya lo vienen haciendo en dos o más oportunidades.	• Nuevo • Continuador	NOMINAL

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Ámbito de Estudio

La Posta Medica Policial La Convención, es un establecimiento de categoría I-2 que tiene jurisdicción de atención de salud a usuarios titulares y derecho habientes de la Provincia de La Convencion y del Frente Policial VRAEM, dicho local se encuentra ubicado en la Av. Grau N° 156 del distrito de Santa Ana, Provincia La Convención - Cusco.

3.2. Tipo y nivel de Investigación

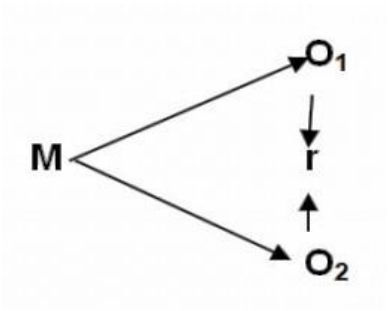
El estudio es de “corte transversal” pues el análisis se efectuó en un tiempo preciso y a un grupo de personas específicas, a quienes se le realizó una encuesta.

La investigación se ha desarrollado bajo el tipo cuasi experimental, con diseño transversal, dado que se describieron los resultados obtenidos de las variables de estudio, todo ello estudiado en un tiempo específico.

El alcance del estudio de la investigación es descriptivo, ya que se cuantificó el nivel de relación de las variables, lo que a su vez fueron descritas.

De acuerdo con Hernández et al., los estudios no experimentales son aquellos en los que no se manipulan de forma deliberada las variables, limitándose a la observación de los fenómenos en su entorno natural con el fin de analizarlos posteriormente.

Dónde:



M: Muestra de estudio

O1: Nivel de calidad de servicio

O2: Nivel de satisfacción del usuario

R: Grado de relación entre ambas variables

3.3. Unidad de Análisis

Usuarios PNP titulares (actividad y retiro) y derechohabientes de la Posta Medica PNP La Convención.

3.4. Población de estudio

Usuario externo que acude a la Posta Medica PNP La Convención, cuya muestra será seleccionada por muestreo simple no probabilístico por conveniencia, conformado por 300 usuarios mensuales.

3.5. Tamaño de Muestra

Estuvo conformada por usuarios mayores a 18 años que acuden a la Posta Medica PNP La Convención, integrado por 169 usuarios mensuales.

3.6. Técnica de selección de Muestra

Para calcular la muestra se necesitó la cantidad de la población, cantidad que luego fue utilizado determinar el tamaño de la muestra mediante la siguiente formula:

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

Donde:

n = Tamaño muestral.
p = Proporción de usuarios insatisfechos = 50%
q = Proporción usuarios satisfechos = 50%
e. = Error 0.05 o 5%
N = Población de usuarios en total.
Z = Nivel de confianza (95%) = 1.96.

$$n = \frac{(1.96)^2\ (50\%)(50\%)(300)}{(0.05)^2(300-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$\boldsymbol{n = 169}$$

3.7. Técnicas de recolección de información

Procedimiento: Se siguió los siguientes procedimientos:

a) Se coordinó con la Jefatura de la Posta Medica PNP LC Quillabamba.
b) Se organizó la logística y capacitación del personal encuestadores para recolectar información y por ende evitar que el investigador intervenga en esta recolección y así poder controlar el sesgo de información.
c) Se identificó la población muestral.
d) Se aplicó los instrumentos de estudio a los usuarios externos en el año 2022, para ello se aplicó primeramente la encuesta de Expectativa y luego de la consulta la encuesta de Percepción.
e) Se procesó e interpretó los datos obtenidos.

Instrumentos

Cuestionario:

Se utilizó la técnica “encuesta”, por consecuente se utilizó el instrumento “SERQVUAL” el cual se modifica mediante la validación y aprobación del MINSA mediante el “RM N° 527-2011/MINSA”. Para la realización de dicha

investigación se tuvo que solicitar la Autorización correspondiente a la Jefatura de la Posta Medica PNP La Convencion del cual se obtuvo el permiso.

Para obtener el consentimiento de los encuestado se tuvo que realizar documentos en los que se les solicito su permiso a fin de utilizar su información, dicha recolección de información se planeó y obtuvo durante cuatro meses del presente año.

La fuente de la información se recabó de la Posta Medica PNP LC 2022, por medio del cuestionario SERVQUAL, desarrollado por "Parasuraman, A. Berry L", el cual mide el "nivel de satisfacción de los usuarios".

Es importante mencionar que dicho cuestionario fue validado de forma privada por Emilio Cabello en el 2012, en el "Hospital Nacional Cayetano Heredia" Como se explicó el cuestionario SERVQUAL tiene la capacidad de medir el nivel de calidad de los servicios respetando la siguiente estructura:

1º Información básica de los encuestados

2º Cuestionamiento respecto a cada expectativa de los pacientes.

3º Cuestionamiento respecto a la calidad del servicio recibido.

4º Cuestionamiento respecto a las dimensiones pertenecientes a la calidad.

Las preguntas están distribuidas en:

- **Fiabilidad**: Preguntas 01 – 05
- **Capacidad de Respuesta**: Preguntas 06 – 09
- **Seguridad**: Preguntas 10 – 13
- **Empatía**: Preguntas 14 – 18
- **Aspectos Tangibles:** Preguntas 19 – 22

Se tomó en cuenta la escala de medición de Likert, el cual tiene las valorizaciones del 1 al 7 donde 1 es el más bajo y por el contrario el 7 es la puntuación más alta.

El instrumento SERVQUAL presenta la medición de dos variables una llamada percepción y otra llamada expectativa ambas con preguntas semejantes una en sentido de lo que se espera y otra en el sentido de el valor tangible encontrado si el puntaje del valor de percepción es mayor a las expectativas de los pacientes esto nos indica que el paciente se encuentra satisfecho o en le caso contrario si el puntaje de percepción es menor a la expectativa se dice que esta insatisfecho en la dimensión evaluada siendo la manera de calificado del instrumento para las dimensiones y total como variable sin el uso de baremos sino por comparación de la suma de los puntajes. como se muestra en la siguiente tabla.

El nivel de satisfacción que tienen los usuarios será determinado mediante el cálculo de las diferentes respuestas que se brinden en el cuestionario de “las expectativas y las percepciones” (Anexo 01).

	Satisfechos	insatisfechos
Fiabilidad	Suma (ítem 1 a ítem 5 de percepción) ≥ Suma (ítem 1 a ítem 5 de expectativa)	Suma (ítem 1 a ítem 5 de percepción) < Suma (ítem 1 a ítem 5 de expectativa)
Capacidad de respuesta	Suma (ítem 6 a ítem 9 de percepción) ≥ Suma (ítem 6 a ítem 9 de expectativa)	Suma (ítem 6 a ítem 9 de percepción) < Suma (ítem 6 a ítem 9 de expectativa)
Seguridad	Suma (ítem 10 a ítem 13 de percepción) ≥ Suma (ítem 10 a ítem 13 de expectativa)	Suma (ítem 10 a ítem 13 de percepción) < Suma (ítem 10 a ítem 10 de expectativa)
Empatía	Suma (ítem 14 a ítem 18 de percepción) ≥ Suma (ítem 14 a ítem 18 de expectativa)	Suma (ítem 14 a ítem 18 de percepción) < Suma (ítem 14 a ítem 18 de expectativa)
Aspectos tangibles	Suma (ítem 19 a ítem 22 de percepción) ≥ Suma (ítem 19 a ítem 22 de expectativa)	Suma (ítem 19 a ítem 22 de percepción) < Suma (ítem 19 a ítem 22 de expectativa)
SERVQUAL	Suma (ítem de percepción) ≥ Suma (ítem de expectativa)	Suma (ítem de percepción) < Suma (ítem de expectativa)

También se propone una interpretación en baremos para cada una de las dimensiones percepción y expectativa en tres niveles los cuales se detalla en la tabla.

3.8 Técnica de análisis e interpretación de la información

3.8.1 Análisis de datos

Se realizó un análisis descriptivo de la información recabada, donde se utilizó las tablas de frecuencia, para lo cual se observó las decisiones de los encuestados mediante sus respuestas. Para identificar si el cuestionario fue debidamente tomado se planteó la interpretación del coeficiente de fiabilidad alfa encontrando.

CUADRO N° 01

Fiabilidad de la encuesta SERVQUAL modificado relacionado a la expectativa y percepción de usuarios externos de la Posta Medica Policial La Convencion, 2022.

	N de elementos	Alfa de Cronbach
Expectativa	22	,951
Percepción	22	,947

Fuente: Encuesta SERVQUAL modificado

4.8.2 Interpretación de datos

Se consideró las siguientes fases:

- Se revisaron los datos, en el que se controló la calidad de datos a fin de realizar correcciones adecuadas para el estudio.
- Se codifico los datos, donde se transformó dicha información en códigos numéricos tenido en cuenta las contestaciones requeridas en los instrumentos de acuerdo a las variables.
- Se clasificó los datos dependiendo de los tipos de variables y sus mediciones.
- Se presentó los datos en gráficos para que haya una mejor presentación y entendimiento dependiendo de cada variable y dimensión.

3.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipotesis planteadas

La fiabilidad alcanzada por los cuestionarios evaluados presenta niveles superiores a 0.70 indicando una buena fiabilidad permitiendo la aplicación para la verificación de hipotesis planteadas.

Para la comprobación de la hipotesis se utilizó Prueba de Chi cuadrado, con significancia de 0.05. por medio de paquete estadístico SPSS vr. 25.

Aspectos Éticos

Criterios de confiabilidad: La información obtenida mediante la encuesta son confiables, por lo que, los usuarios titulares y derechohabientes que participaron en la encuesta no crearon un conflicto de intereses.

Criterios de objetividad: Esta labor de investigación fue objetiva ya que los datos se recogieron a través de encuestas y revisiones de la literatura.

Criterio de originalidad: En este estudio la información fue original y los autores fueron citados acorde a los criterios establecidos de las normas Vancouver para evitar el plagio, además dicha investigación presentada fue verificado con el TURNITIN cumpliéndose con lo establecido en los lineamientos de la universidad.

Criterios de veracidad: La presente investigación es veraz ya que los datos recolectados están basados en información actual.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de los resultados

4.1.1. Características generales del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica PNP La Convención, Cusco 2022.

Tabla Nº 01

Características generales del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial la Convención, 2022.

Variable	Categorías	n	%
Edad Promedio = 37 años Min=19 Max=57	Menor de 30 años	45	26.6
	de 31 a 40 años	72	42.6
	de 41 a 50 años	34	20.1
	de 51 a más años	18	10.7
Sexo	Masculino	149	88.2
	Femenino	20	11.8
Condición del encuestado	Usuario	166	98.2
	Acompañante	3	1.8
Personal que realizo la atención	Medico	90	53.3
	Odontólogo	35	20.7
	Enfermera	34	20.1
	Obstetra	10	5.9
Tipo de usuario	Continuo	159	94.1
	Nuevo	10	5.9
	Total	169	100

Fuente: Encuesta estructurada

INTERPRETACION:

En la Tabla N° 1 se observa que el 100% de los pacientes ha sido atendidos por el seguro institucional. La edad promedio de los usuarios es de 37 años, donde el paciente más joven atendido durante el periodo de investigación fue de 19 años y

mayor de 57 años, con un 42.6% de los pacientes entre las edades de 31 a 40 años. siendo en su mayoría varones en el 88.2% y un 11.8% de mujeres atendidas.

La condición del encuestado acompañante/derechohabiente es solo 3 durante el estudio por lo cual en la parte correlacional no se considerará esta pregunta. Por el personal que realizó la atención se encuentra que la mayoría un 53.3% son atendidos por un médico seguido del servicio de odontología en un 20.7% de los casos y servicio de atención por enfermeras de un 20.1% solo un 5.9% de las mujeres es atendida por el servicio de obstetricia. Por su tipo de usuario solo 10 casos presentaron ser casos de atención nueva. No se considerará en la parte inferencia demográfica por su baja frecuencia de casos nuevos.

4.1.2. Percepción de la calidad de atención del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

Para la determinación de los niveles de la calidad de atención se tomó los baremos equitativos del puntaje mínimo y máximo de 22 y de 154 puntos, donde: **Malo** de 22 a 66 puntos, **Regular** de 67 a 110 y **Bueno** de 111 a 154 puntos con los siguientes resultados:

Tabla Nº 02.

Percepción de la calidad de atención del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

	N	%
Malo	0	0.0
Regular	32	18.94
Buena	137	81.06
Total	169	100

Fuente: Encuesta estructurada

INTERPRETACION: En la tabla N° 02 se observa que, según cifras obtenidas, el 81.06% considera que la calidad de la atención es buena y solo un 18.94% considero que es regular; no se presentó caso de percibir mala calidad de atención.

Tabla Nº 03.

Nivel de satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

	n	%
Insatisfecho	17	10,1
Satisfecho	152	89,9
Total	169	100

Fuente: Encuesta estructurada

El nivel de satisfacción de los pacientes es de satisfecho en el 89,9% de los pacientes atendidos y una población más reducida de pacientes de 10,1% insatisfechos indicando que la atención prestada es de buena calidad

4.1.3. Relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica PNP La Convención, Cusco 2022.

Tabla Nº 04.

Prueba normalidad de los datos. Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Media	Desv.	Estadístico de prueba	Sig.
Percepción	122.8	14.1	,066	,071
Satisfacción	72.9	15.2	,051	,200

Fuente: Encuesta estructurada

INTERPRETACION: Para la verificación se plantea si los datos siguen una distribución normal encontrado que los valores sig en la prueba de normalidad son de 0.07 y de 0.20 superiores a 0.05 aceptando una distribución normal de los datos por lo cual para la verificación de la **hipotesis general planteada** se hizo uso del coeficiente de correlación de Pearson.

Gráfico Nº 01.

Puntaje de percepción de calidad de atención y satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

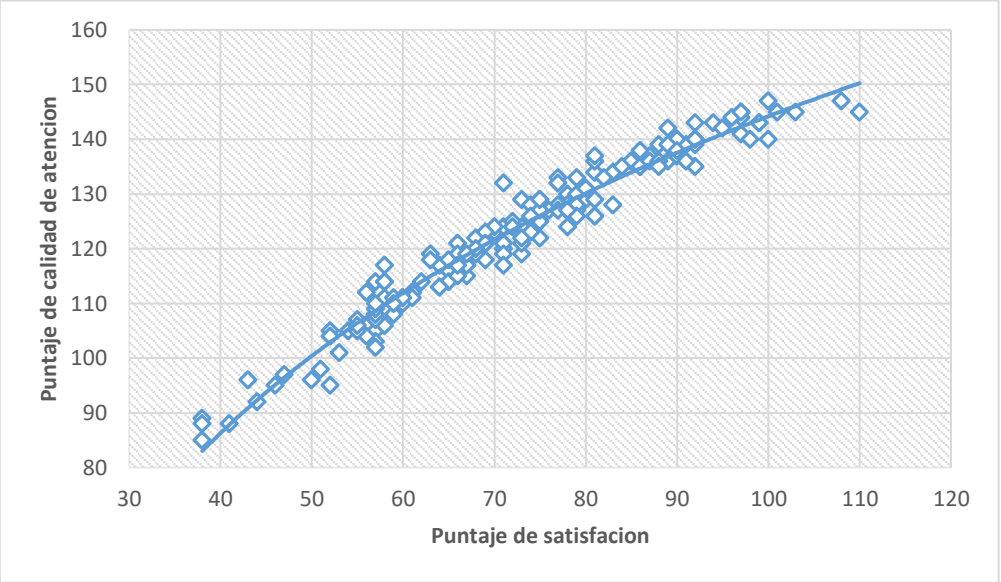


Tabla Nº 05.

Coeficiente de correlación de Pearson del puntaje otorgado a percepción de calidad de atención y satisfacción en los del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

		Percepción de Calidad
Satisfacción	**Correlación de Pearson**	,973**
	Sig. (bilateral)	,000

Fuente: Encuesta estructurada

El coeficiente de correlación de Pearson verifica que existe una relación fuerte y directa entre la precepción de la calidad de atención y la satisfacción que presento el usuario externo. El coeficiente al ser positivo indica que existe una correlación directa a mayor sea la calidad percibida el usuario se encontrara más satisfecho.

Tabla Nº 06.

Percepción de calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

		satisfecho		**insatisfecho**		**Total**	
		n	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**
Percepción de calidad de atención	**Malo**	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	Regular	0	0,0	32	18,9	32	18,9
	Buena	110	65,1	27	16,0	137	81,1
	TOTAL	152	89,9	17	10,1	169	100,0

Fuente: Encuesta estructurada Pearson: 73,59 Chi Cuadrado **Sig 0.0001**

INTERPRETACION:

La Tabla Nº 06 muestra cómo la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios están relacionadas. De los 169 usuarios que dieron su opinión, la mayoría, que son el 81,1 por ciento, considera que el servicio es “Bueno". La mayoría de los usuarios satisfechos, que son el 65,1 por ciento del total, también piensan que el servicio es “Bueno".

Por otro lado, el 18,9 por ciento de los usuarios que considera que el servicio es “Regular” no está satisfecho. No hay usuarios que consideren que el servicio es “Malo". En general, la tabla muestra que los usuarios están satisfechos cuando consideran que el servicio es bueno. Si los usuarios consideran que el servicio es “Bueno", están muy satisfechos, lo que sucede en el 89,9 por ciento de los casos. Pero si consideran que el servicio es “Regular", entonces están insatisfechos.

4.1.4 Comparativa del nivel de satisfacción según la calidad de atención percibida

Tabla Nº 07.

Grado de satisfacción según indicadores y dimensiones de la percepción de calidad de atención del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.

			Satisfechos		Insatisfechos	
			n	%	n	%
Ítems	Fiabilidad	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	169	100.0	0	0.0
		Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada	169	100.0	0	0.0
		Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS	169	100.0	0	0.0
		Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes	6	3.6	163	96.4
		Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico	157	92.9	12	7.1
	Capacidad de respuesta	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida	164	97.0	5	3.0
		Que la atención en el área de admisión sea rápida	169	100.0	0	0.0
		Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto	167	98.8	2	1.2
		Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	169	100.0	0	0.0
	Seguridad	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	169	100.0	0	0.0
		Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso	169	100.0	0	0.0
		Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud	169	100.0	0	0.0
		Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza	168	99.4	1	0.6
	Empatía	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud amabilidad, respeto y paciencia	168	99.4	1	0.6
		Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia	165	97.6	4	2.4
		Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia	169	100.0	0	0.0
		Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención	169	100.0	0	0.0
		Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	169	100.0	0	0.0
	Elementos tangibles	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes	169	100.0	0	0.0
		Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes	166	98.2	3	1.8
		Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes	169	100.0	0	0.0
		Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	3	1.8	166	98.2
Dimensión	Fiabilidad		133	78.7	36	21.3
	Capacidad de respuesta		168	99.4	1	0.6
	Seguridad		168	99.4	1	0.6
	Empatía		168	99.4	1	0.6
	Elementos tangibles		126	74.6	43	25.4
Variable	satisfacion		152	89.9	17	10.1

Fuente: Encuesta estructurada

INTERPRETACION:

En la tabla N° 07 se observa que la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención es del 89,9 % (152 usuarios) quienes reportan que se encuentran satisfechos y el 10,1 % (17 usuarios) se encuentran insatisfechos con la atención recibida.

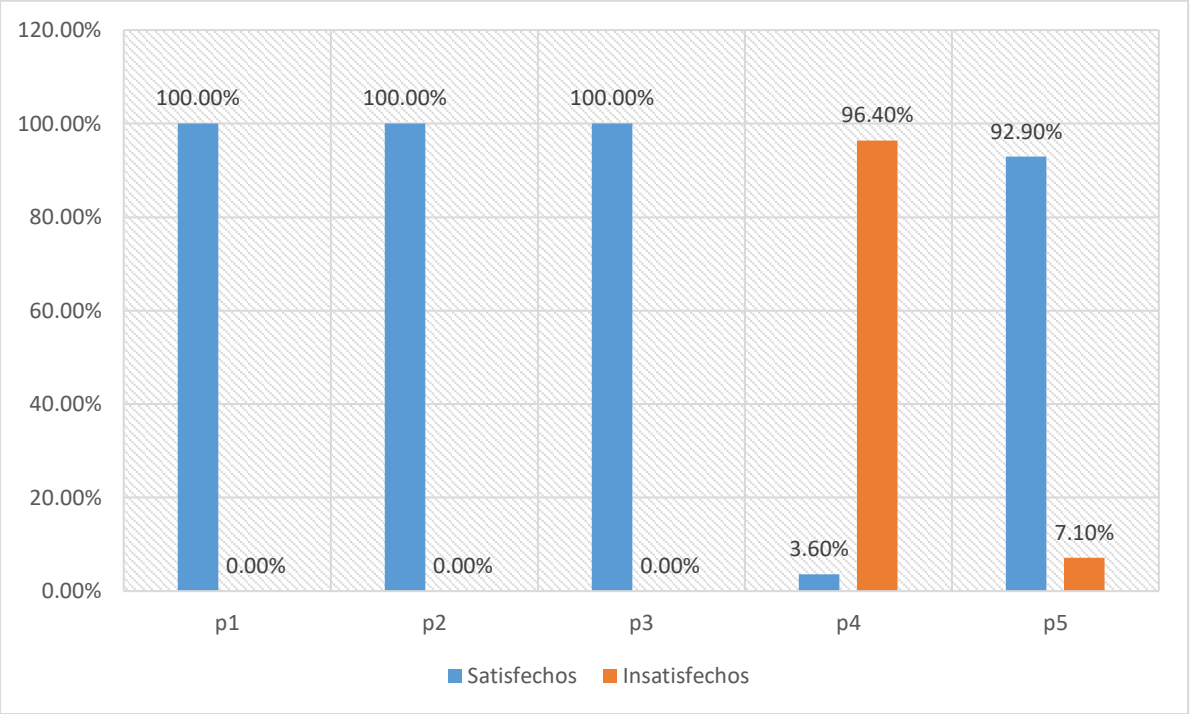
Según el MINSA la evaluando del grado de satisfacción de la variable y dimensiones con los baremos propuestos por el ente rector en salud se encuentra que todas las dimensiones y variable se encuentran en un nivel satisfactorio superior al 60% de satisfacción.

En caso de las preguntas 4 y 22 de los ítems fiabilidad y elementos respectivamente se registra un nivel muy bajo de satisfacción con un 3,6 % (06 usuarios) y 1,8 % (03 usuarios) respectivamente.

Para lograr un mejor entendimiento por dimensiones y sus respectivas preguntas se realiza el desglose con la ayuda de gráficos.

Gráfico Nº 02.

Satisfacción según la dimensión de Fiabilidad del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.



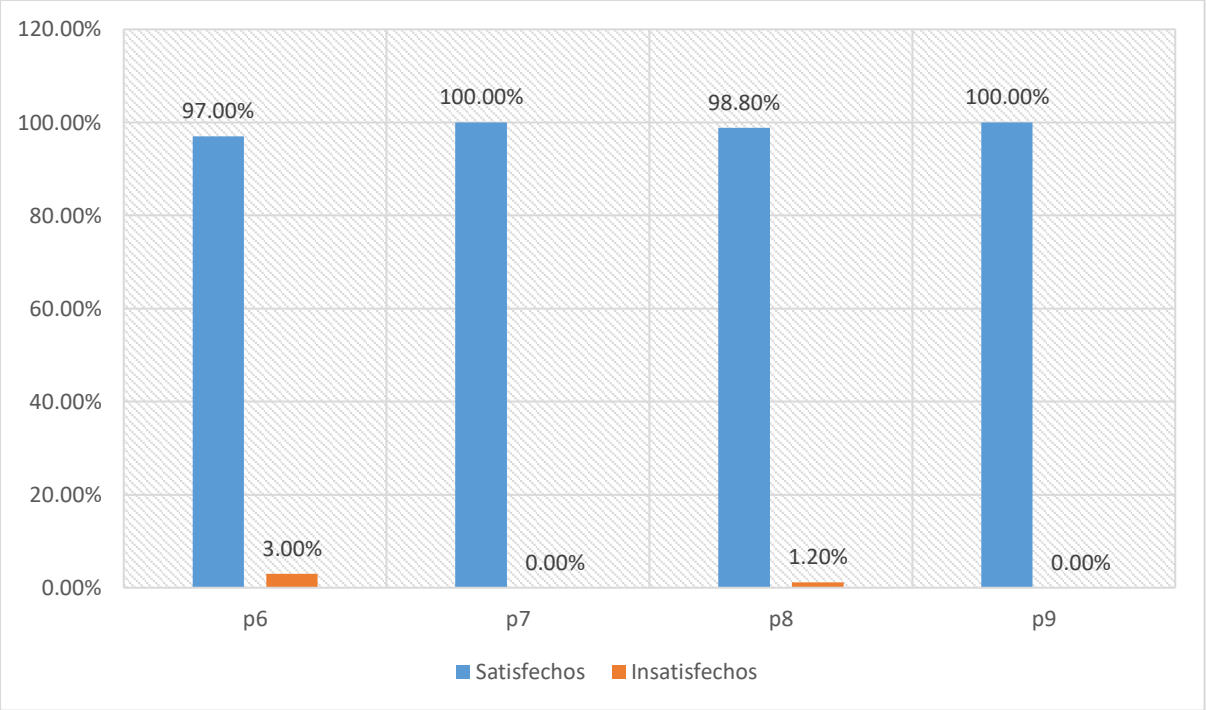
Fuente: Encuesta estructurada

INTERPRETACION:

En el presente Grafico N° 2 se puede apreciar que el 100% de las personas consideran que (pregunta 1: p1) fueron atendidos de manera equitativa (pregunta 2: p2) que se logró respetar el orden de llegada (pregunta 3: p3) que el horario de atención se respeta. Existe una ligera insatisfacción en (pregunta 5: p5) que no se cuenta con todos los medicamentos solicitados en la farmacia. Y una grande insatisfacción con un 96.4% (pregunta 4: p4) no se cuenta con los mecanismos para escuchar los reclamos.

Gráfico Nº 03.

Satisfacción según la dimensión de Capacidad de Respuesta del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022.



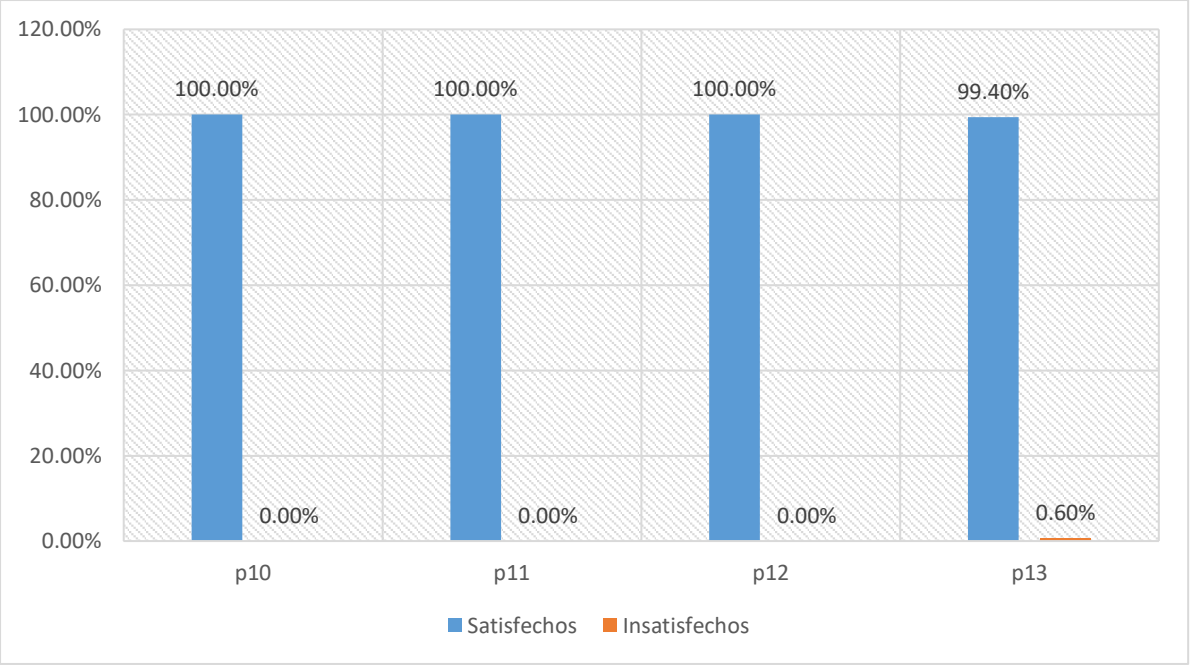
Fuente: Encuesta estructurada

INTERPRETACION:

En el Grafico N° 03 se observa que el 100% de los usuarios considera que (pregunta 7: p7) (pregunta 9: p9) la celeridad de la atención es buena y con respeto a la privacidad, existe algo de disconformidad respecto a (pregunta 6: p6) en la rapidez de atención de farmacia y (pregunta 8: p8) el tiempo de espera para la atención en consultorio.

Gráfico Nº 04

Satisfacción según la dimensión de Seguridad del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022.



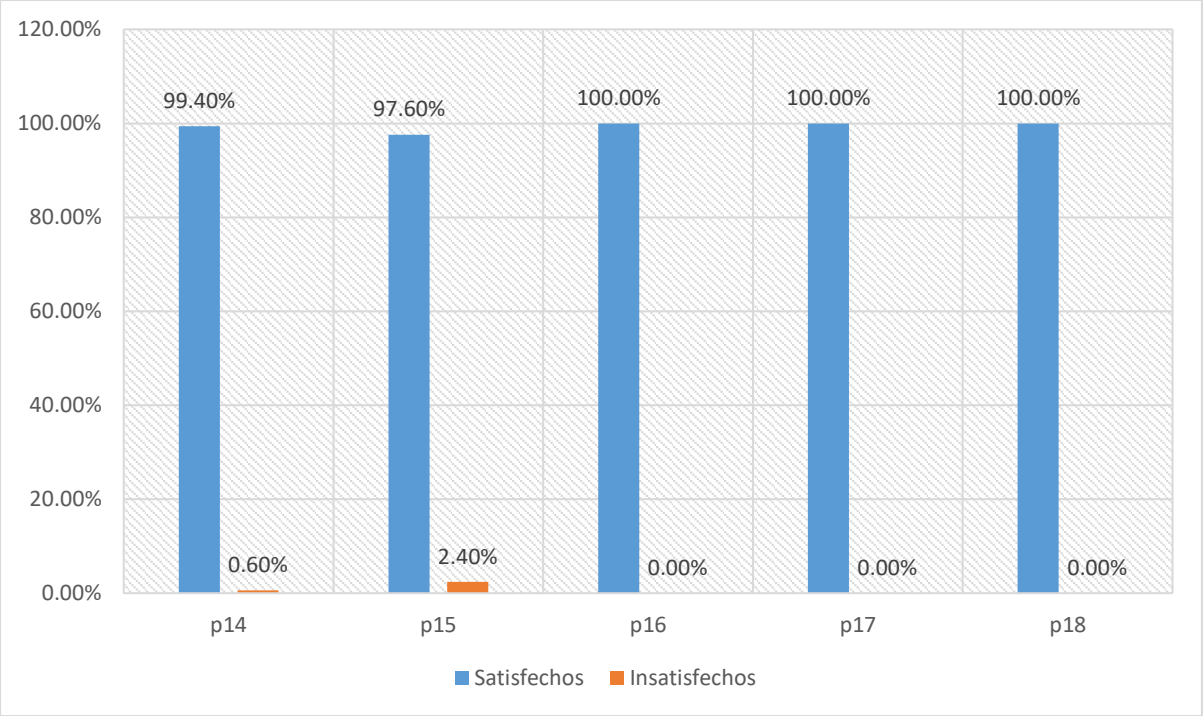
Fuente: Encuesta estructurada

INTERPRETACION:

En el Grafico N° 04 se demuestra en las (pregunta 10: p10; pregunta 11: p11 y pregunta 12: p12) el 100% se encuentra satisfecho con la calidad de atención del profesional médico considerándolo buena y hace uso del tiempo suficiente y se responde dudas e inquietudes. Existe muy ligera insatisfacción en la (pregunta 13: p13) que el medico de inspira la confianza suficiente al usuario externo de la Posta Medica Policial La Convencion, 2022.

Gráfico Nº 05

Satisfacción según la dimensión de Empatía del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022.



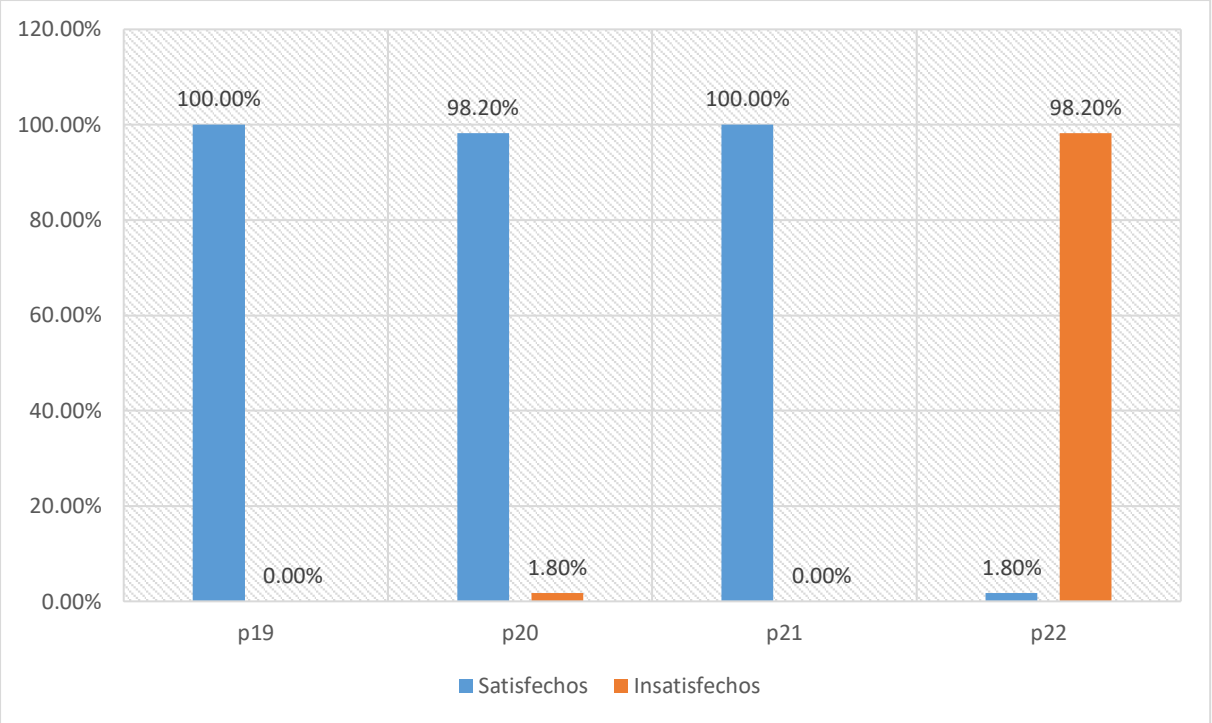
Fuente: Encuesta estructurada

INTERPRETACION:

En el Grafico N° 05 se puede interpretar que el 100% de los usuarios externos se interpreta acorde a las respuestas de (p16: pregunta16; p17: pregunta 17 y p18: pregunta 18) se atiende con amabilidad, se comprende la explicación médica y que se entiende las indicaciones dadas por parte del personal responsable de la atención. Existe una ligera inconformidad en (p15: pregunta15) que está relacionado al trato por parte de farmacia y (p14: pregunta14) en el trato del médico durante la consulta médica.

Gráfico Nº 06

Satisfacción según Aspectos Tangibles del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022.



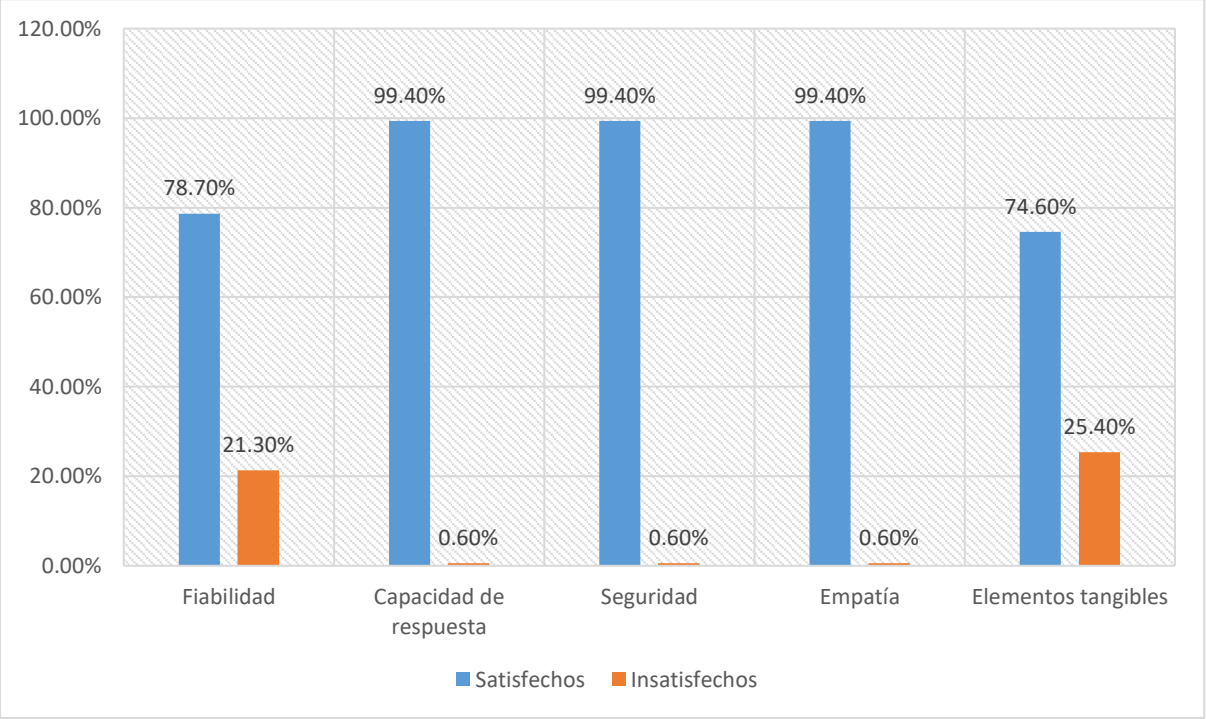
Fuente: Encuesta estructurada

INTERPRETACION:

En el Grafico N° 06 se logra interpretar de los resultados registrados el 100% de los pacientes se sienten satisfechos según el registro de respuestas obtenidas acorde a las (p19: pregunta 19; p21: pregunta21) la señalización es adecuada y los servicios higiénicos son adecuados, existe una ligera insatisfacción de (p20: pregunta 20) relacionado a la limpieza y mobiliario del consultorio. Existe una alta inconformidad debido a (p22: pregunta 22) por la falta de equipos necesarios en el consultorio que genera insatisfacción en el usuario externo.

Gráfico Nº 07

Satisfacción según comparación de resultados de las 5 dimensiones del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022.



Fuente: Encuesta estructurada

INTERPRETACION:

En el Grafico N° 07 de conformidad a los resultados obtenidos en las 05 dimensiones de la encuesta SERVQUAL modificado, se observa la insatisfacción de los usuarios externos en la dimensión de Fiabilidad y Elementos Tangibles con un 21,30 % y 25,40 % respectivamente, cuya interpretación se puede colegir se debería a la falta de equipos en el consultorio y falta de mecanismos para atender las quejas, siendo estas 2 dimensiones las principales falencias en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convencion, 2022.

4.1.5 Relación entre las características generales y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022.

Se evaluará la relación posible entre la característica demográfica sexo, edad y profesional que lo atendió respecto a su nivel de satisfacción.

Tabla N° 08

Relación entre el sexo y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, 2022.

		Satisfecho		**insatisfecho**		**Total**	
		n	**%**	**N**	**%**	**n**	**%**
Sexo	masculino	138	92.6	11	7.4	149	100.0
	femenino	14	70.0	6	30.0	20	100.0
	Total	152	89.9	17	10.1	169	100.0

Fuente: Encuesta estructurada Pearson: 9.97 Chi Cuadrado **Sig 0.0016**

ANALISIS E INTERPRETACION:

En la Tabla N° 08 se puede observar que del total de encuestados, se tiene que 149 usuarios son de sexo masculino de los cuales 138 se encuentran satisfechos y 11 insatisfechos, asimismo 20 usuarios son de sexo femenino de los cuales 14 se encuentran satisfechos y 6 insatisfechos.

De conformidad a los resultados obtenidos y con una significancia de 0.0016 en la prueba chi cuadrado se acepta que existe relación entre el género y satisfacción del usuario externo en la atención: encontrando que las mujeres atendidas presentan mayor insatisfacción en la atención, esto en proporción a la cantidad de mujeres encuestadas que fueron un total de 20 usuarias.

Tabla Nº 09

Relación entre la edad y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022.

		satisfecho		insatisfecho		Total	
		n	%	n	%	n	%
Edad	Menos de 30 años	38	84.4	7	15.6	45	100.0
	31 a 40 años	66	91.7	6	8.3	72	100.0
	41 a 50 años	30	88.2	4	11.8	34	100.0
	Más de 50 años	18	100.0	0	0.0	18	100.0
	Total	152	89.9	17	10.1	169	100.0

Fuente: Encuesta estructurada Pearson: 3.86 Chi Cuadrado **Sig 0.028**

ANALISIS E INTERPRETACION:

En la Tabla N° 09 se puede apreciar que presenta una mayoría representado por 72 usuarios que se encuentran en el rango de edad de 31 a 40 años de los cuales hay 66 están satisfechos y 6 insatisfechos, asimismo se registra 18 usuarios con edad más de 50 años de los cuales 18 están satisfechos y ningún usuario reporto insatisfacción.

De conformidad a los resultados obtenidos y con un valor chi cuadrado de 0.28 se acepta que no existe relación entre la edad y el nivel de satisfacción percibida por los usuarios de la Posta Medica Policial La Convención, 2022. A pesar de no encontrar relación directa se encuentra que los jóvenes son más disconformes que los usuarios con edades mayores.

Tabla Nº 10

Personal que brindo la atención y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022.

		Satisfecho		Insatisfecho		Total	
		n	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**
Profesional por el cual fue atendido	Medico	79	87.8	11	12.2	90	100.0
	Odontólogo	35	100.0	0	0.0	35	100.0
	Enfermera	31	91.2	3	8.8	34	100.0
	Obstetra	7	70.0	3	30.0	10	100.0
	Total	152	89.9	17	10.1	169	100.0

Fuente: Encuesta estructurada Pearson: 8.83 Chi Cuadrado **Sig 0.003**

ANALISIS E INTERPRETACION:

En la Tabla N° 10 se puede observar que una mayoría representado por 90 usuarios fueron atendidos por profesional médico de los cuales 79 quedaron satisfechos y 11 usuarios insatisfechos con dicha atención.

De conformidad a los resultados obtenidos y con una significancia de 0.03 inferior a 0.05 se acepta que existe relación entre la satisfacción del usuario externo en la atención y el profesional por el cual fue atendido, obteniéndose resultados de que los atendidos por odontólogos se encuentra altamente satisfechos, seguido por los que fueron atendidos por enfermería. Los que peor sintieron su atención fue por aporte del personal de obstetricia donde solo un 70% se encontró satisfecho, y por el personal médico donde solo un 87% se encuentra satisfecho por atención recibida.

4.2 Pruebas de hipotesis

La contrastación de las hipótesis planteadas se realizó mediante el análisis de los resultados estadísticos obtenidos a través de las pruebas de Correlación de Pearson y Chi Cuadrado, utilizando un nivel de significancia de alfa=0.05.

4.2.1. Verificación de la Hipótesis General

- *H0: No existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convención, 2022.*
- *H1: Existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convención, 2022.*

Para verificar esta hipótesis, se recurrió a la Tabla de Correlaciones (Prueba de Pearson) presentada en la sección de resultados 5.1.3. Los resultados arrojaron un coeficiente de correlación de Pearson = 0.973 y un p-valor = 0. 000.dado que el valor de significancia es menor al nivel de error aceptado (0.000<0.05), se demuestra que existe una correlación fuerte y altamente significativa entre las variables. Se rechaza la H0 y se acepta la H1.

4.2.2. Verificación de las Hipótesis Específicas

Primera Hipótesis Específica

- *H0: No existe asociación predominante de la característica demográfica de sexo masculino en tiempos de COIVD19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.*
- *H1: Existe asociación predominante de la característica demográfica de sexo masculino en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.*

Esta hipótesis es de naturaleza descriptiva. Según los resultados de la Tabla N° 01 de los 169 usuarios evaluados, 149 corresponden al sexo masculino, lo que representa el 88.2% de la muestra total, frente a un 11.8% del sexo femenino. una clara mayoría, se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Segunda Hipotesis Específica

- *H0: La percepción de calidad del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022, es mala.*
- *H1: La percepción de calidad del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022, es buena.*

Según los resultados de la Tabla N° 02 la percepción de la calidad posterior a la atención fue calificada como buena por el 81.06% de los usuarios; se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Tercera Hipotesis Específica

- *H0: El grado de satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022, es por mejorar.*
- *H1: El grado de satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022, es buena (aceptable).*

De acuerdo con la Tabla N° 03 (Grado de satisfacción), se determina que 152 usuarios, que equivalen al 89.9%, se encuentran satisfechos con la atención recibida, superando ampliamente el estándar mínimo del 60% exigido por la metodología del MINSA para considerar un nivel aceptable/bueno. Se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Cuarta Hipotesis Específica

- H0: *No existe relación significativa entre las características generales y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022*.
- H1: *Existe relación significativa entre las características generales y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.*

Para verificar esta hipótesis se aplicó la prueba de Chi Cuadrado cruzando las variables demográficas con la satisfacción, obteniendo los siguientes resultados: Sexo y Satisfacción (Tabla N° 08): Sig = 0.002. Al ser existe relación significativa (las mujeres presentan mayor insatisfacción).

Edad y Satisfacción (Tabla N° 09): Sig = 0.277. Al ser no existe relación significativa.

Personal que brindó la atención y Satisfacción (Tabla N° 10): Sig = 0.032. Al ser, existe relación significativa (odontólogos y enfermeras generan mayor satisfacción que médicos y obstetras). Dado que al menos dos de las características generales evaluadas (sexo y tipo de profesional) muestran una relación estadísticamente significativa con el nivel de satisfacción del usuario, se rechaza H0 y se acepta la H1.

4.3. Presentación de resultados

- Los resultados muestran que el sexo masculino es la característica predominante representado con un 88.2% frente a un 11.8% del sexo femenino, rechazando la hipotesis nula; se cumplió el objetivo de identificar las características generales del usuario externo; los resultados obtenidos están en contraposición a lo descrito por **Del Mar**, en su tesis “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de atención del usuario externo que acude al Clas de Ttio – 2019” obteniendo como resultado: 86.1% son mujeres. Como limitación se considera que el estudio solo se realizó en una IPRESS PNP no necesariamente aplica a otras IPRESS PNP o de mayor complejidad. El dato permite conocer el perfil de usuarios, se recomienda adecuar los programas de prevención y promoción a las necesidades de los varones.
- Los resultados indican que la percepción de calidad posterior a la atención fue calificada como buena por el 81.06% (137/169) de los usuarios; por lo tanto se rechaza la hipotesis nula, cumpliendo con el objetivo de evaluar la percepción de calidad del usuario externo; los datos coinciden con **Borré,** en su tesis “Calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla-2011” concluyendo que el 78% de pacientes indico haber recibido un servicio de calidad por parte de las los profesionales en enfermería. Esta valoración favorable de percepción de la calidad de atención se debe principalmente al puntaje obtenido (baremos) como bueno de 111 a 154 puntos. El estudio se aplicó a usuarios que acudieron en el periodo de evaluación, por lo que no refleja la opinión de no asistieron o tuvieron experiencias negativas previas. El resultado confirma que la IPRESS PNP cuenta con bases sólidas, se recomienda mantener las fortalezas actuales.

- Los resultados en relación al nivel de satisfacción muestran como satisfecho con la atención recibida al 89.9% (152/169) de los usuarios, superando ampliamente el estándar mínimo de 60% exigido por la metodología del MINSA para considerar un nivel aceptable/bueno, con un valor de significancia $p<0.05$. por tanto, se rechaza la hipotesis nula, cumpliendo el objetivo de evaluar el grado de satisfacción del usuario externo. Estos hallazgos son similares a los reportados por **Huerta** en su tesis "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, 2015", concluyó que el 92.2% de los encuestados indicaron que se sintieron satisfechos respecto a la atención recibida. El grado de satisfacción se explica principalmente por la capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El estudio se realizó solo con usuarios que asistieron durante el periodo de investigación, por lo que no se incluyó la opinión de quienes abandonaron la atención o no regresaron, además la respuesta puede estar influenciada por el deseo de ser bien visto. Se confirma que la IPRESS PNP cumple con las expectativas generales. Se recomienda conservar el trato actual.
- Los resultados obtenidos de la relación entre las características generales y la satisfacción del usuario externo se verifico aplicando la prueba de chi cuadrado mostro una relación estadísticamente significativa ($p<0.05$) entre características como sexo, tipo de profesional que brindo la atención y el grado de satisfacción del usuario, obteniéndose los siguientes resultados:

  Sexo y satisfacción (sig=0.002) las mujeres presentan mayor insatisfacción; Profesional que brindo la atención y satisfacción (sig=0.032) odontólogos y **enfermeras** generan mayor satisfacción; por tanto, se rechazó la hipotesis nula y se confirmó que estos factores influyen en la valoración de la satisfacción. Esto

coincide con **Borré,** en su tesis “Calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla-2011”, los resultados indican que 78% de pacientes indico haber recibido un servicio de calidad por parte de las los profesionales en enfermería. La relación se explica por el perfil profesional de enfermería; asimismo las mujeres suelen sentirse más cómodas y escuchadas cuando son atendidas por profesionales de su mismo sexo. Solo se evaluaron características generales, no se incluyeron variables como motivo de consulta o frecuencia de atención, que también podrían influir en la preferencia por el profesional. Se evidencia la importancia de la atención diferenciada. Se recomienda garantizar la disponibilidad de profesionales de ambos sexos y respetar la preferencia del usuario cuando sea posible, para mejorar la satisfacción en todos los grupos.

- Los resultados obtenidos para determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo arrojaron un coeficiente de correlación de Pearson=0.973 y un p-valor=0.000 lo que permitió rechazar la hipotesis nula, confirmando que existe una relación significativa. Se cumplió el objetivo general de determinar la relación entre percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo, esto corroborado por **Santana** en la tesis “la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios afiliados a una clínica materno infantil del norte S.A. - Trujillo 2015”; concluyendo que la calidad influye favorablemente en el nivel de satisfacción del usuario. Como limitación se considera que la investigación se realizó únicamente en una IPRESS PNP por lo que los resultados no pueden generalizarse a otras IPRESS PNP de otras regiones. Este estudio aporta evidencia local sobre la importancia de la percepción de calidad de atención y perse la satisfacción del usuario.

CAPITULO V

CONCLUSIÓNES

PRIMERO. – En relación a las características generales del usuario externo, se evidencia un marcado predominio del sexo masculino, mientras que el grupo etario más representativo es el de 31 a 40 años, con una edad promedio de 37 años. La gran mayoría de los encuestados acudió en condición de usuario/titular y como usuarios continuos. Respecto al profesional que brindó la atención, la mayoría fue atendido por un médico, seguido por odontología y enfermería.

SEGUNDO. – La percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios externos fue evaluada mayoritariamente como Bueno, cumpliendo con el baremo de 111 a 154 puntos, seguido del baremo que calificó como Regular, y cabe destacar que no se registró ninguna percepción de calidad Mala, lo que se demostró que el servicio cumplió con los estándares básicos esperados por los usuarios y derechohabientes en el contexto de la pandemia.

TERCERO. – El grado de satisfacción global fue alto (152 usuarios) que declararon estar "Satisfechos", superando holgadamente el estándar mínimo del 60% exigido por el MINSA. Al evaluar por dimensiones (modelo SERVQUAL), se identificaron falencias críticas en Elementos Tangibles (25.4% de insatisfacción) y Fiabilidad (21.3% de insatisfacción). Existe una alta disconformidad en la falta de equipos biomédicos y materiales en los consultorios y la inexistencia de mecanismos efectivos para atender quejas y reclamos.

CUARTO. – Existe una relación estadísticamente significativa entre las características sociodemográficas y la satisfacción del usuario. La prueba de Chi Cuadrado demostró que el sexo influye en la satisfacción (Sig=0.0016), siendo las mujeres el grupo con

mayor insatisfacción. El tipo de profesional que brindó la atención también fue determinante (Sig=0.003); los usuarios atendidos por odontólogos y enfermeras reportaron los niveles de satisfacción más altos, mientras que la atención brindada por obstetras y médicos generó mayor insatisfacción. Por el contrario, la edad no mostró una relación estadísticamente significativa con el nivel de satisfacción.

QUINTO. - Se demostró que existió una correlación fuerte, positiva y altamente significativa entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Médica Policial La Convención, 2022, evidenciado por un Coeficiente de Pearson de 0.973 (p=0.000). El cruce de variables confirma esta dependencia directa: la mayoría (65.1%) de la muestra total percibió una calidad "Buena" y se encuentra "Satisfecho", mientras que la totalidad de los usuarios que percibieron la calidad como "Regular" se encuentran "Insatisfechos".

RECOMENDACIÓNES

- Debido a la predominancia de usuarios de sexo masculino y edad entre 31 a 40 años; el metabolismo y masa muscular empiezan a cambiar motivo por el cual se debe programar actividades de promoción-prevención mediante controles médicos periódicos para evitar enfermedades crónicas a futuro (HTA, DM, etc.).
- Mantener y/o mejorar la percepción de calidad buena a través de estrategias con transparencia, atención humana, trato respetuoso, consistencia y fiabilidad.
- Se sugiere mayor asignación de medicamentos, insumos, equipos médicos y materiales biomédicos para una adecuada atención y funcionamiento, implementar un sistema de reclamos y/o sugerencias en la Posta Medica PNP La Convención mejorando la accesibilidad al libro de reclamaciones e instalación de un buzón de sugerencias cuyo sistema deberá ser de manera anónima para que los usuarios titulares y derechohabientes, registren sus inquietudes y sugerencias para una mejora continua.
- Para mejorar la insatisfacción de las mujeres se debe garantizar su privacidad y confidencialidad, comunicación empática y sin prejuicios, mejorar la accesibilidad y tiempos con una atención adaptada a sus necesidades específicas; para mejorar la atención medica deberá existir comunicación efectiva, tiempo y dedicación con confianza, privacidad y seguridad, calidad técnica y acompañamiento; todo ello con medición y mejora continua.
- Se recomienda que en base a los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación se ponga de conocimiento de dicha institución y posteriormente se elabore un plan de mejora para luego implementarse y ejecutarse en la Posta Medica PNP La convención – Quillabamba a partir del presente año y en adelante.

CAPITULO VI:

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. OMS. OMS | Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad [Internet]. [citado el 25 de mayo de 2019]. Disponible en: https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/

2. Minsa. Sistema en Gestion de la Calidad en la Salud [Internet]. Minsa; 2006. Disponible en: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/SistemaGestionCalidadSalud.pdf

3. Díaz AM, Idoipe AV, Monroy CR, Soto M. La Calidad del Servicio en las Unidades de Atención a los Trabajadores de la Industria Petrolera. :9.

4. Fernadez, Bryan. Calidad de servicio y su Relacion con la Satisfaccion del Usuario en el Centro de Salud Characato, arequipa, 2018 [Internet] [tesis]. [AREQUIPA]: UNSA; 2018. Disponible en: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

5. Redhead Rossana. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 [Internet] [tesis]. [Lima-Peru]: Universidad Mayor de San Marcos - Facultad de Medicina; 2015 [citado el 17 de mayo de 2019]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf

6. Deming WE. Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos; 1989. 416 p.

7. Cerezo L. La Calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente [Internet]. [citado el 21 de mayo de 2019]. Disponible en: http://www.teleworkspain.com/Art012.htm

8. Perú. Minsa. Guía Tecnica para la Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N° 527-2011/MINSA [Internet]. Perú. Ministerio de Salud; 2011. Disponible en: http://repositorio.minsa.gob.pe:8080/jspui/handle/MINSA/77902

9. Parasuraman, A. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio [Internet]. Aiteco Consultores - Desarrollo y Gestión. 2012 [citado el 22 de mayo de 2019]. Disponible en: https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/

10. Mora, Cesar. La calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. Rev Bras [Internet]. 2011; Disponible en: http://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf

11. Gilmore. Gerencia de la Calidad. 1996 [Internet]. 3:270. Disponible en: https://apps.who.int/iris/handle/10665/31025

12. Ross. Calidad y la Reforma en el Sector Salud AL y Caribe. 2000. 8.

13. Salinas Rodríguez JL, González Díaz HE. Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores. Psicol Para América Lat [Internet]. noviembre de 2006 [citado el 22 de mayo de 2019];(8):0–0. Disponible en: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870-350X2006000400014&lng=pt&nrm=iso&tlng=es

14. Vidal-Pineda LM, Reyes-Zapata H. Diseño de un sistema de monitoria para el desarrollo de programas de garantía de calidad. Salud Pública México [Internet]. el 7 de mayo de 1993 [citado el 22 de mayo de 2019];35(3):326–31. Disponible en: http://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5665

15. Mejía J, Baez P. Satisfacción en los cuidadores primarios de los pacientes con parálisis cerebral posterior al tratamiento con VitalStim®. Rev Med E Investig [Internet]. el 1 de enero de 2015 [citado el 25 de mayo de 2019];3(1):35–42. Disponible en: http://www.elsevier.es/es-revista-revista-medicina-e-investigacion-353-articulo-satisfaccion-los-cuidadores-primarios-los-S2214310615000308

16. Bobadilla, Carmen. Clima Organizacional y Desempeño Laboral en instituos Superiores Tecnologicos de Huancayo, 2017 [Internet] [Tesis Post Grado]. [Huanbcayo]: UNCP; 2017. Disponible en: http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

17. Sanchez, V. La calidad de Servicio Asistencial y su Influencia en la satifaccion Usuario Externo Hospital Rebagliati, 2015 [Internet] [Tesis Post Grado]. [Lima-Peru]; 2018. Disponible en: http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE

18. Seclén-Palacin J. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. An Fac Med [Internet]. junio de 2005 [citado el 26 de mayo de 2019];66(2):127–41. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1025-55832005000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es

19. Lemme AC, Noronha G, Resende JB. A satisfação do usuário em hospital universitário. Rev Saúde Pública [Internet]. febrero de 1991 [citado el 22 de mayo de 2019];25(1):41–6. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89101991000100009&lng=pt&tlng=pt

20. Linder-Pelz SU. Toward a theory of patient satisfaction. Soc Sci Med 1982. 1982;16(5):577–82.

21. Pascoe GC. Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. Eval Program Plann. 1983;6(3–4):185–210.

22. Senlle, A. CALIDAD TOTAL EN LOS SERVICIOS Y EN LA ADMINISTRACION PUBLICA | ANDRES SENLLE | Comprar libro 9788480880121 [Internet]. 1993 [citado el 22 de mayo de 2019]. Disponible en: https://www.casadellibro.com/libro-calidad-total-en-los-servicios-y-en-la-administracion-publica/9788480880121/160905

23. Ascona, Lucia. Calidad del Servicio y satisfaccion del Usuario en el CS Tupac Amaru Pisco, 2018 [Internet] [Tesis Post Grado]. [Pisco]: UCV; 2018. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29800/ascona_tl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

24. Zas, Barbara. Satisfaccion laboral y participacion. 2018 [Internet]. Disponible en: http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales06/fscommand/60ZLC1120.pdf

25. Huiza, G. Satisfaccion del Usuario Externo sobre la Calidad de Atencion de Salud [Internet] [Tesis Post Grado]. [Lima]: UNMSM; Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1891

26. Quispe, J. Satisfaccion del Usuario externo sobre Calidad de atencion en el PS Cerro colorado - Arequipa 2015 [Internet] [Tesis Post Grado]. Disponible en: http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1748/T036_29344850.pdf?sequence=1&isAllowed=y

27. Donabedian A. La Dimension Internacional de la Evaluacion y Garantia de la Calidad. 1990 [Internet]. :6. Disponible en: http://www.redalyc.org/pdf/106/10632203.pdf

28. Ann, M. Modelos y teorias en Enfermeria. 2007. :850.

29. Leo, Sg L. Administracion Estrategica un Enfoque Integrado - 9A Edicion. [citado el 23 de mayo de 2019]; Disponible en: https://www.academia.edu/20354535/Administracion_Estrategica_un_Enfoque_Integrado_-_9A_Edicion

30. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores - Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores [Internet]. Biblioteca digital. Superintendencia de Salud. Gobierno de Chile. [citado el 23 de mayo de 2019]. Disponible en: http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/w3-article-9005.html

31. Arroyo, J. La Salud Hoy: Problemas y soluciones [Internet]. 2015. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3443.pdf

32. Hinojosa-Florez L. Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención-Red asistencial EsSalud Cusco 2014. el 8 de abril de 2015; Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/316691567

33. Andia, M. Calidad de Atencion en Salud y su Influencia en al Satisfaccion del usuario Externo Servicio de Emergencia HRC, 2016 [Internet] [Tesis Post Grado]. UCV; 2016. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20377/Andia_GM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

34. Coronaviridae Study Group of the International Committee on Taxonomy of Viruses. The species severe acute respiratory syndrome-related coronavirus: classifying 2019-nCoV and naming it SARSCoV-2. Nat Microbiol. 2020 Apr;5(4):536-44

35. Medicines and Healthcare products Regulatory Agency. Government response. MHRA response to Danish, Norwegian and Icelandic authorities' action to temporarily suspend the AstraZeneca COVID-19 vaccine. 11 March 2021 [internet publication]

36. European Medicines Agency. COVID-19 vaccine AstraZeneca: PRAC investigating cases of thromboembolic events - vaccine's benefits currently still outweigh risks - update. 11 March 2021

37. Ren LL, Wang YM, Wu ZQ, et al. Identification of a novel coronavirus causing severe pneumonia in human: a descriptive study. Chin Med J (Engl). 2020 May 5;133(9):1015-24

38. Zhu N, Zhang D, Wang W, et al. A novel coronavirus from patients with pneumonia in China, 2019. N Engl J Med. 2020 Feb 20;382(8):727-33.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN
Problema general ¿Cuál es la percepción de la calidad de Atención y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica PNP La Convencion, Cusco 2022? **Problemas específicos** ¿Cuáles son las características generales del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica PNP La Convencion, Cusco 2022? ¿Cuál es la percepción de calidad de atención del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica PNP La Convencion, Cusco 2022? ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta	**Objetivo General** • Determinar la relación entre percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica PNP La Convencion, Cusco 2022. **Objetivos Específicos.** • OE 1: Identificar las características generales del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica PNP La Convencion, Cusco 2022. • OE 2: Evaluar la percepción de calidad del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica PNP La Convencion, Cusco 2022. • OE 3: Evaluar el grado de satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta	**Hipotesis general** H1: Existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022. H0: No existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022. **Hipotesis especificas** H1: Existe asociación predominante de la característica de sexo masculino en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022. H0: No Existe asociación predominante de la característica de sexo masculino en tiempos de COVID19 en la Posta Medica Policial La Convencion, Cusco 2022.	Percepción de la Calidad Satisfacción del usuario externo **OTRAS VARIABLES** - Edad - Sexo - Condición del encuestado - Profesional que realiza la atención - Tipo de usuario **Dimensiones:** • fiabilidad • capacidad de respuesta • seguridad • empatía • elementos tangibles	descriptivo - transversal, correlacional de corte transversal, no experimental. Dónde: M: muestra O1: precepción calidad de servicio O2: satisfacción del usuario R: grado de relación **Población y Muestra** Usuario externo que acude a la Posta Medica PNP LC 2022 Muestra de 169 usuarios. **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS** **TECNICA** Encuesta **INSTRUMENTOS**: Cuestionario SERQVUAL Modificado validado y aprobado por el MINSA con RD N° 527-2011/MINSA. **ANALISIS DE DATOS** SPSS versión 25

Medica PNP La Convencion, Cusco 2022? ¿Qué relación existe entre las características generales y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica PNP La Convencion, Cusco 2022?	Medica PNP La Convencion, Cusco 2022. •OE 4: Establecer la relación que existe entre las características generales y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID19 en la Posta Medica PNP La Convencion, Cusco 2022.	H1: La percepción de calidad del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022. Es buena. H0: La percepción de calidad del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022. Es mala. H1: El grado de satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022. Es aceptable. H0: El grado de satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022, es por mejorar. H1: Existe relación significativa entre las características generales y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022. H0: No existe relación significativa entre las características generales y la satisfacción del usuario externo en tiempos de COVID-19 en la Posta Medica Policial La Convención, Cusco 2022.		

Anexo 2: Instrumentos de recolección de Información

Instrumento SERQUAL modificado MINSA.

	Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN ELSERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN	
Nombre del encuestador:	_____
Establecimiento de Salud:	_____
Fecha: _____	**Hora de Inicio:** _____ **Hora Final:** _____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atenciónque recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.	
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:	
1. Condición del encuestado	Usuario (a) **1** Acompañante **2**
2. Edad del encuestado en años	
3. Sexo	Masculino **1** Femenino **2**
	Analfabeto 1

4. Nivel de estudio	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SALUDPOL	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Consultorio donde fue atendido: _____		
8. Persona que realizó la atención		

Médico	( )	Psicólogo	
Obstetra	( )	Odontólogo	
Enfermera	( )	Otros _____	

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utiliceuna escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otroprofesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otraspersonas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesionalle brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Anexo 3: Medios de verificación

POLICÍA NACIONAL DEL PERU
DIRSAPOL MACREGSAPOL CUSCO
POSTA MÉDICA DE SALUD PNP
QUILLABAMBA

AUTORIZACION

---Mediante la presente se **AUTORIZA** al **Br. IVAN MEJIA ANCALLE** identificado con DNI N° 42470698 para aplicación de instrumento en la Posta Medica Policial la Convencion – Quillabamba, con fines netamente de investigación y sin fines de lucro de la tesis intitulada **"PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN TIEMPOS DE COVID19 EN LA POSTA MEDICA PNP LA CONVENCION, CUSCO 2022"** de la Escuela de Posgrado de SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD de la universidad Nacional San Antonio Abab del Cusco.

Quillabamba, 28 de marzo del 2022

CIP: 30994662
Wilber E. PALACIOS MENDOZA
SUPERIOR PNP

Personal capacitado aplicando encuestas a usuarios externos de la Posta Medica PNP La Convención, en tiempos de COVID19.

Anexo 4: Otros – Base de datos

Datos demográficos.

id	Condición del usuario	Tipo de usuario	Servicio donde fue atendido	edad	G_edad	Sexo	Personal que realizo la atención
1	usuario	saludpol	continuo	51	4	m	enfermera
2	usuario	saludpol	continuo	20	1	m	odontologo
3	usuario	saludpol	continuo	32	2	m	medico
4	usuario	saludpol	continuo	33	2	m	odontologo
5	usuario	saludpol	continuo	31	2	m	odontologo
6	usuario	saludpol	continuo	52	4	m	medico
7	usuario	saludpol	continuo	24	1	m	medico
8	usuario	saludpol	continuo	29	1	f	obstetra
9	usuario	saludpol	continuo	33	2	m	medico
10	usuario	saludpol	continuo	35	2	f	obstetra
11	usuario	saludpol	continuo	26	1	m	odontologo
12	usuario	saludpol	continuo	40	2	m	medico
13	usuario	saludpol	continuo	56	4	m	medico
14	usuario	saludpol	continuo	45	3	m	odontologo
15	usuario	saludpol	continuo	30	1	f	odontologo
16	usuario	saludpol	continuo	41	3	m	enfermera
17	usuario	saludpol	continuo	42	3	m	odontologo
18	usuario	saludpol	continuo	29	1	f	obstetra
19	usuario	saludpol	continuo	27	1	m	medico
20	usuario	saludpol	continuo	57	4	f	medico
21	usuario	saludpol	continuo	26	1	m	odontologo
22	usuario	saludpol	continuo	39	2	m	enfermera
23	usuario	saludpol	continuo	46	3	m	odontologo
24	usuario	saludpol	continuo	35	2	m	medico
25	usuario	saludpol	continuo	32	2	m	odontologo
26	usuario	saludpol	continuo	35	2	f	medico
27	usuario	saludpol	continuo	38	2	m	medico
28	usuario	saludpol	continuo	29	1	m	enfermera
29	acompañante	saludpol	nuevo	38	2	m	medico
30	usuario	saludpol	continuo	39	2	m	medico
31	usuario	saludpol	continuo	32	2	m	medico
32	usuario	saludpol	continuo	28	1	m	odontologo
33	usuario	saludpol	continuo	31	2	m	medico
34	usuario	saludpol	continuo	35	2	m	odontologo
35	usuario	saludpol	continuo	42	3	m	enfermera
36	usuario	saludpol	continuo	34	2	m	medico
37	usuario	saludpol	continuo	35	2	m	medico
38	usuario	saludpol	continuo	34	2	m	medico
39	usuario	saludpol	continuo	30	1	f	obstetra
40	usuario	saludpol	continuo	50	3	m	medico
41	usuario	saludpol	continuo	31	2	f	medico
42	usuario	saludpol	continuo	51	4	m	medico
43	usuario	saludpol	continuo	46	3	m	enfermera
44	usuario	saludpol	continuo	37	2	m	medico
45	usuario	saludpol	continuo	28	1	m	medico
46	usuario	saludpol	continuo	55	4	m	enfermera
47	usuario	saludpol	continuo	44	3	m	odontologo
48	usuario	saludpol	continuo	32	2	m	enfermera
49	usuario	saludpol	continuo	29	1	m	medico
50	usuario	saludpol	continuo	37	2	m	odontologo
51	usuario	saludpol	continuo	40	2	f	medico
52	usuario	saludpol	continuo	40	2	f	obstetra
53	usuario	saludpol	continuo	28	1	m	medico
54	usuario	saludpol	continuo	19	1	m	odontologo
55	usuario	saludpol	continuo	57	4	m	medico
56	usuario	saludpol	continuo	42	3	m	enfermera
57	usuario	saludpol	continuo	35	2	m	medico
58	usuario	saludpol	continuo	23	1	m	medico
59	usuario	saludpol	nuevo	42	3	m	medico
60	usuario	saludpol	continuo	33	2	m	medico
61	acompañante	saludpol	nuevo	43	3	m	medico
62	usuario	saludpol	nuevo	29	1	m	medico
63	usuario	saludpol	continuo	34	2	m	medico
64	usuario	saludpol	continuo	38	2	m	medico
65	usuario	saludpol	continuo	33	2	m	medico
66	usuario	saludpol	continuo	40	2	m	medico
67	usuario	saludpol	continuo	39	2	m	medico
68	usuario	saludpol	continuo	33	2	m	enfermera
69	usuario	saludpol	continuo	37	2	m	enfermera
70	usuario	saludpol	continuo	28	1	f	obstetra
71	usuario	saludpol	continuo	40	2	m	obstetra
72	usuario	saludpol	continuo	45	3	m	medico
73	usuario	saludpol	continuo	40	2	m	odontologo
74	usuario	saludpol	continuo	44	3	m	medico
75	usuario	saludpol	continuo	39	2	f	medico
76	usuario	saludpol	continuo	37	2	m	medico
77	usuario	saludpol	continuo	56	4	m	odontologo
78	usuario	saludpol	continuo	28	1	m	odontologo
79	usuario	saludpol	continuo	25	1	m	medico
80	usuario	saludpol	continuo	55	4	m	medico
81	usuario	saludpol	continuo	50	3	m	odontologo
82	usuario	saludpol	continuo	57	4	m	medico
83	usuario	saludpol	continuo	38	2	m	enfermera
84	usuario	saludpol	continuo	39	2	m	medico

85	usuario	saludpol	continuo	31	2	m	odontologo
86	usuario	saludpol	continuo	54	4	m	enfermera
87	usuario	saludpol	continuo	33	2	m	odontologo
88	usuario	saludpol	continuo	51	4	m	odontologo
89	usuario	saludpol	continuo	33	2	m	medico
90	usuario	saludpol	continuo	40	2	m	odontologo
91	usuario	saludpol	continuo	34	2	f	medico
92	usuario	saludpol	continuo	35	2	m	odontologo
93	usuario	saludpol	continuo	29	1	m	medico
94	usuario	saludpol	continuo	44	3	m	medico
95	usuario	saludpol	continuo	37	2	m	medico
96	usuario	saludpol	continuo	38	2	f	medico
97	usuario	saludpol	continuo	29	1	m	medico
98	usuario	saludpol	continuo	37	2	m	medico
99	usuario	saludpol	continuo	45	3	m	odontologo
100	usuario	saludpol	continuo	25	1	m	enfermera
101	usuario	saludpol	continuo	40	2	m	odontologo
102	usuario	saludpol	continuo	27	1	m	medico
103	usuario	saludpol	continuo	46	3	m	medico
104	usuario	saludpol	continuo	27	1	m	medico
105	usuario	saludpol	continuo	38	2	m	enfermera
106	usuario	saludpol	continuo	43	3	f	medico
107	usuario	saludpol	continuo	27	1	m	medico
108	usuario	saludpol	continuo	25	1	m	medico
109	usuario	saludpol	continuo	52	4	m	medico
110	usuario	saludpol	continuo	38	2	m	enfermera
111	usuario	saludpol	continuo	24	1	m	medico
112	usuario	saludpol	nuevo	22	1	m	medico
113	usuario	saludpol	continuo	36	2	m	medico
114	usuario	saludpol	continuo	27	1	m	enfermera
115	usuario	saludpol	continuo	46	3	m	enfermera
116	usuario	saludpol	continuo	43	3	f	medico
117	usuario	saludpol	continuo	27	1	m	enfermera
118	usuario	saludpol	continuo	31	2	m	medico
119	usuario	saludpol	continuo	28	1	m	medico
120	usuario	saludpol	continuo	43	3	m	enfermera
121	usuario	saludpol	continuo	39	2	m	enfermera
122	usuario	saludpol	continuo	42	3	m	enfermera
123	usuario	saludpol	continuo	23	1	m	enfermera
124	usuario	saludpol	nuevo	41	3	m	medico
125	usuario	saludpol	continuo	34	2	m	odontologo
126	usuario	saludpol	continuo	27	1	m	medico
127	usuario	saludpol	nuevo	51	4	m	medico
128	usuario	saludpol	continuo	43	3	m	enfermera
129	usuario	saludpol	continuo	43	3	m	medico
130	usuario	saludpol	continuo	29	1	m	medico
131	usuario	saludpol	continuo	43	3	m	odontologo
132	usuario	saludpol	continuo	36	2	m	medico
133	acompañante	saludpol	nuevo	37	2	m	medico
134	usuario	saludpol	continuo	53	4	m	enfermera
135	usuario	saludpol	continuo	43	3	m	odontologo
136	usuario	saludpol	continuo	31	2	m	odontologo
137	usuario	saludpol	continuo	34	2	m	enfermera
138	usuario	saludpol	continuo	46	3	m	medico
139	usuario	saludpol	continuo	39	2	f	obstetra
140	usuario	saludpol	continuo	43	3	m	odontologo
141	usuario	saludpol	continuo	29	1	m	odontologo
142	usuario	saludpol	nuevo	35	2	m	medico
143	usuario	saludpol	continuo	52	4	m	medico
144	usuario	saludpol	continuo	43	3	m	medico
145	usuario	saludpol	continuo	40	2	m	enfermera
146	usuario	saludpol	continuo	51	4	m	medico
147	usuario	saludpol	continuo	31	2	m	medico
148	usuario	saludpol	continuo	56	4	m	medico
149	usuario	saludpol	continuo	36	2	m	medico
150	usuario	saludpol	continuo	34	2	m	enfermera
151	usuario	saludpol	continuo	20	1	f	obstetra
152	usuario	saludpol	continuo	39	2	m	enfermera
153	usuario	saludpol	continuo	28	1	m	enfermera
154	usuario	saludpol	continuo	29	1	m	odontologo
155	usuario	saludpol	continuo	31	2	m	medico
156	usuario	saludpol	continuo	30	1	m	odontologo
157	usuario	saludpol	continuo	40	2	m	enfermera
158	usuario	saludpol	continuo	45	3	m	medico
159	usuario	saludpol	continuo	29	1	m	enfermera
160	usuario	saludpol	continuo	39	2	m	odontologo
161	usuario	saludpol	continuo	44	3	m	medico
162	usuario	saludpol	continuo	24	1	f	obstetra
163	usuario	saludpol	continuo	41	3	m	enfermera
164	usuario	saludpol	continuo	45	3	m	medico
165	usuario	saludpol	continuo	39	2	m	medico
166	usuario	saludpol	continuo	27	1	m	medico
167	usuario	saludpol	nuevo	27	1	m	medico
168	usuario	saludpol	continuo	28	1	m	enfermera
169	usuario	saludpol	continuo	37	2	f	medico

Datos expectativa.

id	E01	E02	E03	E04	E05	E06	E07	E08	E09	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22
1	2	2	2	2	3	4	1	1	2	1	2	1	1	2	1	4	2	3	1	2	1	1
2	4	5	3	6	4	6	3	4	5	4	5	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3
3	3	4	3	4	5	5	2	3	5	2	3	1	2	4	2	6	3	4	2	4	2	2
4	3	2	3	4	4	4	2	2	4	2	5	1	1	3	2	3	2	4	1	2	3	1
5	3	4	1	3	5	5	1	3	3	3	3	1	1	3	2	3	2	5	2	3	3	2
6	4	5	4	6	5	5	2	3	5	4	3	1	3	4	2	5	5	5	1	3	1	2
7	3	4	4	4	5	5	4	2	4	3	3	1	5	5	4	6	5	3	3	5	1	2
8	5	5	5	6	6	6	4	4	6	5	6	2	2	5	4	6	5	6	4	4	4	3
9	4	5	4	5	5	6	4	4	6	3	3	2	3	5	4	6	4	4	3	4	3	4
10	5	5	4	6	6	6	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	6	4	4	4	3
11	2	4	1	3	4	4	3	3	3	2	3	1	1	2	2	4	2	3	3	4	2	2
12	2	2	3	2	3	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	1	2	1	1
13	1	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	2	1	4	1	1
14	4	4	3	4	6	6	4	5	5	3	4	2	2	5	3	5	3	6	3	5	4	3
15	2	3	3	4	4	5	3	2	3	2	4	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	1
16	3	4	2	4	4	5	2	3	4	2	3	1	2	4	3	4	3	4	2	4	2	2
17	4	5	4	6	4	5	3	3	5	4	4	1	3	4	4	4	5	4	1	3	2	3
18	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	3	3	5	3	3	2	4	1	3
19	4	6	5	6	6	6	5	5	6	5	6	3	4	6	5	6	6	5	4	6	3	2
20	2	2	3	4	4	6	3	3	3	2	4	1	1	3	2	4	3	4	2	3	3	2
21	3	4	2	3	5	5	1	4	3	3	4	1	2	2	1	3	2	5	2	2	3	1
22	4	3	4	4	6	5	2	3	5	3	3	1	2	6	3	5	4	5	2	4	2	1
23	3	4	2	4	4	3	2	1	3	4	3	1	1	3	3	3	4	3	1	2	1	2
24	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	3	2	2	3	2	3	4	4	1	3	4	2
25	5	4	4	6	6	5	3	4	5	5	5	2	2	5	4	5	4	4	2	3	4	3
26	3	4	1	4	6	3	2	4	5	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	1
27	4	6	4	6	5	6	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4
28	1	2	2	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	2	2	2	2	1	1	4	1	1
29	1	3	4	4	3	5	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	3	4	1	3	2	1
30	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	1	1	3	1	3	2	3	1	2	1	1
31	2	4	4	4	4	6	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	2	4	3	2
32	4	5	4	5	5	6	3	4	5	4	4	2	2	5	4	6	5	5	3	5	2	2
33	3	2	4	4	3	5	3	2	4	2	3	1	1	3	3	3	2	4	3	3	1	1
34	4	5	4	4	5	5	3	2	3	4	3	1	1	4	4	5	5	3	3	3	1	1
35	3	5	3	5	6	5	3	4	5	4	4	2	3	4	3	5	4	5	2	5	2	1
36	3	6	3	5	5	5	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	6	4	2	4	3	3
37	2	3	3	3	3	5	1	3	3	4	4	1	1	2	1	4	2	3	1	2	3	1
38	2	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	1	2	4	3	3	2	4	1	4	3	2
39	4	4	4	4	6	6	4	5	4	5	4	2	2	5	3	6	4	6	3	5	4	2
40	2	3	1	3	3	3	1	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	1	1	1	2
41	1	2	1	1	4	4	1	2	2	1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	3	1	1
42	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	1	2	4	2	4	3	4	1	3	2	1
43	4	4	3	5	5	5	3	3	5	3	4	1	2	5	3	5	4	4	3	4	2	1
44	5	5	5	6	5	6	4	4	5	5	6	1	3	5	5	6	6	6	3	4	3	2
45	4	4	2	4	4	4	3	2	4	2	2	1	1	3	4	5	3	2	3	4	1	3
46	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	5	2	2	4	3	5	3	5	2	5	3	1
47	4	5	2	5	7	6	3	5	5	4	4	3	3	4	2	4	4	6	2	4	5	3
48	3	4	4	4	5	6	3	4	4	3	4	2	3	4	3	5	4	5	2	4	3	2
49	4	5	5	6	5	5	4	3	6	3	5	2	3	5	5	6	5	3	3	5	2	2
50	3	3	2	5	4	4	2	3	4	3	3	1	2	3	3	4	3	4	2	3	2	3
51	3	4	3	4	3	5	2	2	4	2	3	1	2	3	3	5	3	4	2	3	2	3
52	4	5	4	6	4	5	4	2	5	4	4	1	2	4	5	5	5	3	4	4	2	3
53	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	1	1	3	3	4	3	4	1	2	1	2
54	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	5	3	2	5	3	4	4	6	2	4	4	1
55	3	3	2	3	5	4	2	3	3	3	2	1	1	3	2	4	3	5	1	2	2	2
56	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	1	1	4	3	4	3	4	1	3	2	2
57	3	4	3	4	6	4	3	3	4	3	3	1	2	5	3	3	4	3	1	4	1	1
58	4	5	4	5	5	6	5	4	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4
59	3	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3	2	3	5	3	2	4	5	1	4	3	2
60	5	5	2	6	5	5	2	3	4	2	3	1	3	3	3	4	4	2	3	3	2	1
61	1	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	2
62	4	6	3	6	5	5	3	3	4	4	5	1	2	4	4	5	5	4	3	3	2	2
63	2	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	1	2	3	2	4	4	4	2	4	1	2
64	4	5	5	6	5	5	4	4	5	4	4	2	3	4	3	4	6	4	1	4	2	2
65	4	5	3	5	4	5	2	3	4	4	4	1	3	4	3	5	5	4	2	3	2	2
66	4	5	3	5	5	5	2	4	4	3	4	2	7	4	2	4	5	4	2	3	2	1
67	3	5	3	5	4	5	4	2	4	3	3	1	2	4	4	5	4	2	3	4	2	3
68	4	3	4	5	5	4	2	3	5	2	4	1	1	5	3	5	3	4	2	3	2	1
69	5	4	2	4	7	5	2	5	5	3	3	1	1	5	3	4	2	6	3	4	3	1
70	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	1	2	4	4	5	4	5	2	4	3	3
71	3	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	1	2	4	2	4	4	5	1	4	2	2
72	3	4	4	4	4	5	5	2	3	4	3	1	2	5	5	5	4	4	3	4	2	4
73	5	5	3	6	6	6	4	4	6	4	3	2	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4
74	4	6	3	5	6	5	4	4	5	4	5	2	3	4	4	5	4	5	3	5	3	3
75	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	1	2	4	3	4	4	5	1	3	2	1
76	3	5	3	5	5	4	3	3	5	3	4	1	2	4	3	4	5	3	2	4	2	1
77	3	5	2	5	6	5	3	4	5	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	4	3	1
78	3	4	3	4	6	5	4	4	4	3	4	2	2	4	3	4	4	5	2	5	3	1
79	4	4	3	5	4	5	2	3	4	3	4	1	2	3	2	4	4	4	1	2	2	2
80	2	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	1	1	3	4	3	2	2	2	3	2	4
81	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	1	3	2	1	3	4	3	1	2	1	3
82	2	4	1	3	4	4	2	3	3	3	3	1	1	2	1	4	3	4	1	3	2	1
83	4	6	4	6	5	5	4	4	5	4	4	2	4	4	3	5	5	5	2	5	3	3
84	2	4	2	3	4	3	4	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	5	1	1
85	3	3	3	3	5	5	2	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	4	1	3	2	2
86	2	4	3	3	6	4	4	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	5	2	5	3	2
87	4	4	4	5	4	5	3	3	4	3	3	1	2	4	3	5	4	4	3	4	1	2
88	4	4	4	6	4	6	2	4	4	2	4	2	4	4	2	5	4	5	1	4	3	3
89	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	4	1	1	3	2	4	2	4	2	4	2	1

90	3	3	3	4	4	5	2	2	5	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	4	1	1
91	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	4	1	3	2	2
92	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	4	1	2	4	3	4	5	4	1	3	2	3
93	2	3	3	4	3	5	2	2	3	3	3	1	1	3	2	4	3	3	2	3	1	1
94	2	3	3	4	4	5	2	4	5	2	4	2	2	4	2	4	3	5	1	4	3	1
95	4	4	5	5	5	6	4	4	5	4	4	2	3	5	4	5	5	5	2	4	3	3
96	4	5	3	5	5	5	3	4	4	5	3	1	2	4	3	4	4	5	2	3	3	4
97	3	5	4	6	5	5	6	4	5	4	4	2	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4
98	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	2	3	5	3	5	4	6	2	5	4	2
99	1	3	3	3	3	6	1	2	2	3	3	1	2	3	1	4	3	3	1	2	2	1
100	4	6	4	6	5	6	3	4	4	6	4	3	4	5	3	5	6	6	1	3	3	3
101	1	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	1	1	3	2	4	3	2	2	4	1	1
102	2	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	1	2	4	2	3	3	4	1	4	3	2
103	3	4	2	3	5	4	4	3	3	4	3	1	1	4	3	4	3	5	2	4	3	3
104	2	4	2	3	4	4	2	2	3	2	2	1	1	3	2	5	4	3	2	4	1	1
105	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	2	3	5	4	6	4	4	3	4	3	3
106	3	4	2	4	5	5	2	3	4	3	4	1	1	3	2	4	3	4	2	3	3	2
107	3	5	2	4	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3
108	2	3	4	4	4	5	4	2	3	3	4	1	1	4	3	4	3	3	3	3	2	2
109	4	5	3	5	6	6	3	4	5	4	5	2	3	5	4	5	4	6	2	4	4	3
110	2	3	3	3	4	5	3	3	4	2	4	1	1	4	3	4	3	4	2	4	3	2
111	2	5	4	5	6	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	2	5	4	2
112	4	4	4	5	3	5	3	3	4	3	3	1	2	4	4	6	4	4	3	4	1	4
113	3	4	2	4	4	4	2	3	5	2	2	1	3	3	2	4	3	3	1	3	2	3
114	4	5	4	6	6	6	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	1	4	4	3
115	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	1	2	5	4	5	5	4	2	5	2	3
116	4	4	5	4	6	6	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	6	4	6	4	2
117	3	4	4	5	6	6	5	4	5	3	4	2	2	5	4	5	5	4	3	6	3	2
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	1	1	4	3	5	3	4	2	4	1	3
119	4	5	2	4	6	5	2	4	4	4	4	1	1	4	2	6	4	5	3	4	3	1
120	3	3	4	5	3	4	4	2	4	2	3	1	1	4	5	4	4	3	2	4	1	3
121	5	6	5	7	5	6	4	4	6	4	5	2	3	5	5	6	6	3	3	4	2	4
122	2	4	1	4	4	4	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3
123	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4	4	1	1	4	4	5	4	4	3	3	2	3
124	4	3	2	4	5	3	3	3	4	3	3	1	1	4	3	4	3	3	2	4	1	2
125	4	3	4	5	4	5	2	3	5	2	4	2	2	4	2	4	3	4	1	3	3	2
126	4	3	3	4	5	5	3	4	4	3	3	1	1	4	3	5	3	5	2	3	3	3
127	1	3	2	3	4	3	3	5	3	2	3	1	2	3	1	2	2	4	1	4	3	1
128	2	3	2	3	4	4	2	2	3	2	3	1	1	2	2	3	1	4	2	3	2	1
129	2	4	2	2	5	3	1	3	3	3	1	1	3	3	1	4	3	4	1	4	2	2
130	2	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	1	1	3	1	2	3	4	1	3	2	1
131	2	4	3	3	4	5	2	3	3	3	5	2	2	3	2	5	3	4	2	3	3	1
132	2	4	2	3	5	4	3	4	3	4	3	2	2	4	2	4	3	4	2	4	3	2
133	4	5	4	6	4	6	3	4	5	3	4	2	3	4	4	6	5	4	3	4	2	4
134	1	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	1	1	4	3	4	2	3	2	4	2	1
135	4	4	3	4	6	5	2	4	4	3	2	1	2	4	1	4	3	5	1	4	2	1
136	3	4	3	4	5	5	3	5	4	3	4	1	2	3	3	5	3	3	3	4	2	1
137	2	3	2	3	3	5	1	2	3	2	3	1	1	2	1	4	2	4	1	2	2	2
138	4	4	5	5	6	6	4	4	6	4	6	3	2	5	4	6	4	6	3	5	4	1
139	5	6	3	5	6	6	4	5	4	6	3	3	3	5	4	4	6	5	3	4	3	4
140	2	3	2	3	5	4	3	2	3	2	3	1	1	3	2	4	2	3	2	4	1	1
141	2	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	5	3	3
142	2	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	2	2	4	3	4	4	4	2	4	3	2
143	3	3	3	4	4	5	2	3	4	2	4	1	1	3	3	5	3	4	2	3	2	2
144	2	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	1	2	4	2	3	4	4	1	4	3	3
145	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	1	3	5	5	6	5	4	3	5	1	4
146	4	5	5	6	5	6	3	5	6	4	5	3	4	5	3	6	5	6	2	4	3	2
147	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	1	1	4	4	4	3	3	2	4	1	2
148	4	6	3	5	4	6	2	4	4	5	4	1	3	3	3	4	5	5	2	3	2	3
149	2	4	3	3	5	5	3	3	3	4	5	1	1	3	3	5	3	5	4	4	3	1
150	3	4	4	5	4	4	4	2	5	3	3	1	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3
151	3	5	4	4	4	4	3	3	3	6	4	2	3	4	3	5	4	4	2	3	3	3
152	3	4	3	4	6	6	3	3	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	2	4	3	2
153	2	2	2	3	4	4	2	2	3	2	3	1	1	3	2	4	2	4	1	3	1	1
154	3	4	3	5	4	5	2	3	5	2	4	2	2	3	2	4	3	4	2	3	3	2
155	2	3	1	3	5	3	2	3	3	3	3	1	1	3	1	3	2	5	1	2	3	1
156	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	1	2	4	3	5	4	4	2	3	2	2
157	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	1	1	3	3	4	4	4	1	2	1	3
158	4	5	3	6	3	4	3	3	6	3	3	1	3	4	4	5	4	4	2	3	2	3
159	3	3	4	4	5	4	3	3	5	2	3	1	2	4	4	5	3	4	2	4	2	2
160	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	1	2	4	4	5	5	3	3	3	1	2
161	4	5	3	4	5	5	2	3	4	4	4	1	1	3	3	5	5	4	3	3	1	1
162	3	6	2	4	5	5	3	3	3	4	3	1	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3
163	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	2	1	3	5	2	5	4	4	1	4	3	3
164	5	5	4	6	5	6	4	5	5	4	4	1	3	5	5	6	4	6	3	4	4	5
165	5	4	4	6	5	6	2	5	5	3	4	3	4	4	2	4	5	5	1	2	3	4
166	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	1	1	4	2	3	2	5	2	4	3	1
167	3	3	2	4	4	5	1	3	4	1	3	1	1	2	1	4	3	4	1	2	2	1
168	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	2	2	4	4	5	4	4	3	5	3	3
169	4	6	4	6	6	6	5	5	5	5	6	3	3	5	5	6	5	6	5	5	5	2

Datos percepción.

id	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	5	5	5	2	5	5	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	3	3	4	1
2	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	6	5	6	7	5	6	6	7	6	6	6	3
3	7	6	6	3	6	6	5	5	7	6	5	5	6	5	5	7	6	7	5	5	6	2
4	5	5	6	4	5	7	4	4	6	5	6	4	6	5	3	5	6	7	3	4	5	1
5	6	5	6	3	6	6	6	6	6	5	4	5	5	6	3	5	5	7	5	5	6	1
6	6	6	6	6	7	6	6	5	7	7	6	5	6	5	6	6	6	6	6	5	6	2
7	7	7	6	4	7	5	5	7	7	6	5	5	6	6	6	7	7	6	5	6	5	1
8	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	6	7	7	3
9	7	6	7	5	6	7	7	6	7	7	4	6	7	6	6	7	7	7	6	7	7	4
10	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	5	7	7	7	7	7	7	3
11	5	5	7	3	5	6	5	6	7	4	4	4	5	5	4	6	5	7	5	6	5	2
12	5	5	5	1	6	4	2	5	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	3	3	3	2
13	3	5	6	1	4	4	4	5	6	3	4	3	5	4	3	6	5	6	3	5	3	1
14	7	6	7	3	7	7	6	7	7	7	6	6	7	6	5	7	7	7	5	7	7	2
15	5	5	6	3	5	6	5	6	6	5	5	4	6	5	4	5	6	6	4	5	5	1
16	6	6	6	3	6	5	5	6	7	6	4	5	6	6	5	6	6	7	5	5	6	2
17	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	5	5	7	6	6	6	6	6	5	6	6	2
18	6	6	5	2	5	5	5	7	6	6	4	5	5	6	5	7	5	5	5	6	5	3
19	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	2
20	6	6	4	3	4	7	4	7	5	7	6	5	6	5	5	6	5	5	4	6	6	1
21	6	5	6	3	7	6	6	6	5	5	5	4	4	7	4	5	5	7	5	5	5	1
22	7	6	7	4	7	7	5	4	7	7	6	6	7	5	5	7	7	7	4	5	6	1
23	5	6	5	3	6	5	5	6	7	6	5	4	5	6	4	6	5	6	4	4	4	2
24	6	6	5	4	6	7	6	6	6	7	6	6	7	5	5	7	6	6	4	6	6	2
25	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	5	7	7	7	5	6	7	3
26	5	5	7	3	6	7	7	6	7	4	5	3	6	4	4	7	7	7	6	5	5	1
27	7	7	6	5	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	4
28	4	5	6	3	4	5	5	5	6	3	5	3	5	3	4	6	6	6	3	5	3	1
29	4	6	5	4	5	6	4	6	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	4	5	5	1
30	4	5	5	2	4	6	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	6	3	5	5	1
31	6	6	7	4	5	7	6	7	6	6	6	6	7	5	5	7	7	6	5	7	6	3
32	7	7	7	4	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	1
33	6	6	6	4	6	7	6	6	6	5	5	3	5	6	4	5	6	6	4	4	4	1
34	7	7	6	3	7	6	5	6	7	6	6	4	4	7	5	6	7	7	5	5	5	1
35	6	6	7	4	7	6	6	6	7	6	6	5	6	5	6	7	7	7	5	6	6	1
36	6	7	6	4	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	5	7	7	7	7	7	6	2
37	5	6	4	3	6	6	5	7	5	7	6	5	4	6	4	5	4	5	4	4	5	1
38	5	6	6	4	5	6	6	6	7	6	4	5	7	5	4	7	6	7	4	6	5	2
39	7	7	6	3	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	7	5	6	6	2
40	4	4	5	2	5	5	5	5	6	4	3	3	4	5	3	5	4	6	4	4	4	2
41	4	5	5	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	6	4	5	3	4	4	1
42	5	5	5	4	6	6	5	6	5	7	6	5	6	5	5	6	5	5	4	5	5	1
43	7	7	7	5	7	6	5	5	7	6	5	5	6	6	5	7	7	7	5	5	6	1
44	7	7	6	5	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	2
45	6	6	7	3	6	5	5	5	7	5	3	3	5	6	5	6	6	7	5	5	5	3
46	6	7	7	3	7	7	5	7	7	6	7	5	6	7	5	7	7	7	4	6	5	1
47	7	6	7	5	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	5	7	6	7	7	7	7	2
48	6	6	6	3	6	7	6	6	6	7	5	5	7	6	5	7	6	7	5	6	6	2
49	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	5	7	6	6	7	7	7	6	7	6	2
50	5	5	7	5	6	6	6	6	7	5	4	4	6	6	4	6	5	7	6	6	6	3
51	6	6	5	4	5	6	5	6	6	6	4	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	2
52	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	5	5	6	7	5	7	7	7	6	6	6	3
53	5	5	6	4	6	5	5	5	6	5	4	3	5	5	4	5	5	6	4	4	4	1
54	7	7	7	4	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	4	7	7	7	5	6	6	2
55	6	5	5	2	6	7	5	5	6	6	5	5	5	5	3	6	5	7	4	5	6	2
56	5	5	6	4	6	6	5	5	6	6	4	4	6	5	5	6	6	7	4	5	5	2
57	6	6	7	4	6	6	4	4	7	5	6	4	7	7	5	7	7	7	4	5	5	1
58	7	7	6	4	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	4
59	6	6	7	5	6	7	6	7	7	6	6	6	7	6	5	7	6	7	5	7	6	2
60	6	6	11	6	7	7	7	5	7	4	4	3	5	6	6	5	7	11	7	5	6	1
61	4	5	4	3	4	5	4	6	5	6	4	4	6	5	4	5	4	4	4	5	5	1
62	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	5	5	7	5	7	7	7	6	6	5	2
63	6	6	6	4	6	6	4	7	6	6	6	4	5	5	6	7	6	6	5	5	5	2
64	6	7	6	5	6	7	6	6	7	7	7	5	7	5	7	7	7	7	6	7	6	1
65	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	5	6	6	6	6	7	7	6	6	6	1
66	6	6	7	5	6	7	6	6	7	6	6	4	6	5	6	7	7	7	6	6	6	1
67	6	7	6	5	5	6	6	6	7	6	4	5	7	6	5	7	7	7	6	6	6	3
68	7	6	7	5	7	7	4	5	7	6	5	4	6	6	4	6	7	7	4	4	5	1
69	7	5	7	3	7	7	6	6	7	6	4	5	6	6	4	6	7	7	5	5	7	1
70	7	6	6	4	7	7	6	7	7	7	5	5	7	7	5	7	6	7	5	6	6	3
71	6	6	7	4	7	6	6	6	7	6	7	5	6	5	6	7	6	7	5	6	6	2
72	7	7	5	3	6	7	6	7	7	7	4	6	7	7	5	7	6	6	5	7	6	3
73	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	4	6	7	6	5	7	7	7	6	7	7	4
74	7	7	7	4	7	7	7	7	7	6	6	5	7	7	6	7	7	7	6	7	6	3
75	6	6	5	3	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5	5	1
76	5	7	7	4	6	6	6	5	7	6	6	4	6	5	5	7	7	7	5	6	5	1
77	6	6	7	5	6	7	7	5	7	5	6	4	6	5	5	7	7	7	6	6	6	1
78	6	7	7	3	7	6	5	6	7	6	7	5	6	5	5	7	7	7	5	6	5	1
79	6	5	6	5	5	7	5	6	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	6	1
80	5	6	6	5	5	7	4	5	7	5	4	4	7	5	3	6	6	6	4	5	5	4
81	5	5	6	4	5	6	6	6	5	5	6	4	6	4	6	7	5	6	6	6	6	2
82	5	5	6	2	6	5	5	6	6	5	6	3	4	5	4	6	5	7	5	4	4	1
83	6	7	7	5	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2
84	5	7	7	2	6	5	5	5	7	5	5	5	6	4	4	7	7	7	4	6	4	1
85	6	5	5	3	6	7	4	6	5	6	5	5	6	5	4	6	5	6	4	5	6	1
86	6	6	7	2	6	5	6	7	6	6	5	5	7	6	5	7	6	6	4	7	6	1
87	7	6	6	4	7	6	5	7	7	6	6	4	5	6	6	6	6	6	6	5	6	2
88	6	5	7	6	6	7	6	6	6	7	5	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	3
89	5	5	6	2	6	5	4	6	5	5	5	3	5	6	5	5	5	6	4	5	4	1

90	5	5	7	3	6	5	5	5	7	5	3	3	6	4	5	6	6	7	5	5	6	1
91	5	5	6	2	5	6	5	6	6	5	4	4	6	5	4	6	5	6	4	6	5	2
92	6	6	5	5	5	7	5	6	7	7	6	6	7	5	6	7	7	6	5	6	6	2
93	5	6	5	3	6	6	5	6	6	5	5	4	5	6	5	6	5	6	5	5	4	1
94	5	5	6	3	6	6	5	6	6	6	5	5	6	5	5	7	6	7	5	6	6	1
95	7	7	6	4	7	7	5	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	6	5	7	7	2
96	7	6	6	5	6	7	7	7	7	7	5	6	7	6	5	7	6	7	6	6	7	4
97	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	5	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	4
98	7	7	6	4	7	7	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	5	6	6	2
99	5	5	4	3	4	5	4	7	4	7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	1
100	7	7	5	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	2
101	5	6	6	3	6	4	4	5	7	4	5	4	5	4	4	7	6	6	4	5	4	1
102	6	6	5	4	6	6	5	7	6	7	5	6	7	6	5	7	5	6	4	6	6	1
103	6	7	6	3	7	6	5	7	7	6	6	5	5	6	4	7	6	7	5	5	5	3
104	5	6	6	2	7	6	4	6	7	5	5	3	4	5	5	6	6	6	4	4	4	1
105	7	7	7	5	6	7	6	7	7	7	5	6	7	7	6	7	7	7	5	7	7	2
106	6	6	6	3	6	6	6	5	7	5	5	5	5	6	4	6	6	7	5	5	5	2
107	6	6	5	3	5	6	7	7	6	6	4	5	6	6	4	6	5	7	6	6	6	3
108	5	7	5	4	5	7	5	7	6	6	5	5	7	7	4	6	6	5	4	6	5	1
109	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	5	7	7	7	5	6	7	3
110	6	6	6	3	5	6	5	6	7	6	5	5	6	5	4	7	6	7	4	6	5	1
111	6	7	7	5	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	5	7	7	7	5	7	6	2
112	7	6	5	4	7	6	4	7	6	7	5	5	6	6	7	7	5	5	5	6	7	4
113	5	5	6	3	5	6	6	4	7	6	3	5	7	4	5	7	6	7	6	6	7	2
114	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	2
115	7	7	7	4	7	7	5	6	7	7	6	5	7	6	6	7	7	7	5	6	6	3
116	7	7	7	3	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	5	7	7	2
117	7	7	7	4	7	7	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	5	7	6	1
118	6	6	5	3	6	5	4	6	7	6	4	5	6	5	6	7	6	6	5	5	6	3
119	7	7	7	4	7	6	6	6	7	6	7	5	4	7	5	7	6	7	6	5	5	1
120	6	7	5	4	6	6	6	6	7	6	4	4	7	6	5	7	6	6	4	5	5	3
121	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	4
122	5	5	6	3	5	6	6	6	7	5	4	4	5	5	4	6	5	6	6	6	5	2
123	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	5	5	6	7	5	6	6	7	6	5	6	3
124	6	6	7	3	7	6	5	5	7	5	5	4	5	5	4	7	7	7	4	4	5	2
125	5	5	6	4	5	7	5	5	6	6	5	5	7	5	5	6	6	7	5	6	6	2
126	7	5	6	4	7	7	5	6	6	7	5	5	7	6	5	6	6	7	4	5	7	3
127	4	6	6	4	5	5	5	5	6	5	6	4	6	4	4	7	5	6	3	5	4	1
128	5	5	6	3	6	6	5	5	6	5	4	3	5	6	3	5	5	7	4	5	4	1
129	5	5	5	2	5	4	5	6	5	5	5	5	6	4	5	7	5	5	5	6	6	2
130	5	4	5	2	6	6	3	5	5	5	6	3	5	4	5	6	4	5	3	4	4	1
131	6	6	6	2	6	6	6	6	6	5	6	4	5	6	4	6	6	7	5	5	5	1
132	6	7	5	3	7	5	6	7	6	7	6	6	6	6	4	7	5	6	4	6	6	2
133	7	7	6	5	6	7	6	7	7	7	5	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	4
134	5	6	6	3	5	5	4	5	7	5	4	4	6	5	4	6	6	6	3	5	4	1
135	6	5	6	4	7	6	5	6	6	6	6	5	6	5	5	7	6	7	5	5	6	1
136	6	7	7	4	6	6	6	4	7	5	5	4	5	6	5	6	7	7	5	5	5	1
137	5	4	4	3	4	6	4	6	5	6	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	2
138	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	5	7	7	1
139	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	7	7	7	7	7	7	3
140	5	6	7	3	7	5	4	5	7	4	5	3	4	5	3	6	6	7	4	4	3	1
141	5	7	6	4	5	6	6	7	7	6	5	6	7	6	5	7	6	7	5	7	5	2
142	5	7	6	4	5	7	7	7	7	7	7	5	7	6	6	7	6	5	5	7	5	2
143	6	6	5	4	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	4	6	6	6	4	5	6	2
144	6	6	5	4	6	6	5	7	6	7	6	6	7	5	5	7	5	5	4	6	6	3
145	7	7	7	5	7	6	6	7	7	7	5	5	7	6	6	7	7	7	6	7	7	4
146	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	2
147	6	7	5	3	6	6	5	7	6	6	5	5	6	6	5	7	6	5	3	5	5	2
148	7	7	5	4	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7	6	6	6	6	7	6	6	2
149	7	7	6	2	7	6	6	7	7	6	6	5	5	7	4	6	6	6	5	5	4	1
150	5	7	7	4	5	6	6	6	7	6	4	5	7	5	5	7	7	7	5	7	6	3
151	6	7	5	3	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	5	7	5	5	6	7	6	2
152	7	7	6	3	6	7	6	6	7	6	5	6	7	6	4	7	7	7	5	6	6	2
153	5	5	5	3	6	5	4	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5	6	3	4	4	1
154	6	6	6	5	5	7	6	6	7	6	5	5	6	5	5	6	6	7	5	6	6	2
155	5	5	5	2	5	6	6	5	6	6	5	5	5	5	3	6	5	6	4	4	5	1
156	6	7	5	5	6	6	5	7	7	7	5	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	2
157	5	6	4	3	5	7	5	6	6	6	5	5	5	6	4	6	5	5	5	5	5	2
158	6	6	7	5	6	7	6	6	7	7	4	4	6	6	6	6	6	7	6	5	6	2
159	6	6	7	4	7	6	5	5	7	7	5	5	7	5	5	7	7	7	4	5	6	1
160	7	6	7	6	6	7	5	7	6	6	5	4	7	6	5	7	7	6	5	6	6	1
161	7	7	6	4	7	6	6	6	7	6	6	4	4	7	5	6	6	7	6	5	5	1
162	6	7	6	4	7	6	6	7	7	6	6	4	5	7	5	7	6	7	6	6	5	2
163	7	5	5	4	7	6	5	7	5	7	7	6	7	6	7	7	5	5	5	6	7	2
164	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	4
165	6	5	7	6	5	7	7	6	6	7	6	5	7	6	7	7	6	7	7	7	7	4
166	6	6	6	2	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	3	7	6	6	4	5	5	1
167	5	4	5	4	5	7	4	5	6	5	6	4	5	4	5	6	5	6	5	4	5	1
168	7	7	7	4	7	7	6	7	7	6	6	5	7	7	6	7	7	7	6	7	6	3
169	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	2

Análisis de los datos

G_edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	45	26,6	26,6	26,6
	2,00	72	42,6	42,6	69,2
	3,00	34	20,1	20,1	89,3
	4,00	18	10,7	10,7	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	f	20	11,8	11,8	11,8
	m	149	88,2	88,2	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Condición del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	acompa[illegible]	3	1,8	1,8	1,8
	usuario	166	98,2	98,2	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Servicio donde fue atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	continuo	159	94,1	94,1	94,1
	nuevo	10	5,9	5,9	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Tipo de usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	saludpol	169	100,0	100,0	100,0

G_Percepcion

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2,00	32	18,9	18,9	18,9
	3,00	137	81,1	81,1	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Satisfaccion

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	,00	17	10,1	10,1	10,1
	1,00	152	89,9	89,9	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Satifaccion	Percepcion
N		169	169
Parámetros normales[a,b]	Media	72,9763	122,8462
	Desv. Desviación	15,21706	14,11391
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,051	,066
	Positivo	,051	,046
	Negativo	-,045	-,066
Estadístico de prueba		,051	,066
Sig. asintótica(bilateral)		,200[c,d]	,071[c]

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

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

Correlaciones

		Satisfaccion	Percepcion
Satisfaccion	Correlación de Pearson	1	,973**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	169	169
Percepcion	Correlación de Pearson	,973**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	169	169

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

Tabla cruzada G_Percepcion*satisafacion 2

Recuento

		satisafacion 2		
		1,00	2,00	Total
G_Percepcion	2,00	32	0	32
	3,00	27	110	137
Total		59	110	169

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	73,596[a]	1	,000		
Corrección de continuidad[b]	70,105	1	,000		
Razón de verosimilitud	82,657	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	73,161	1	,000		
N de casos válidos	169				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 11,17.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla cruzada Sexo*Satisfaccion

Recuento

		Satisfaccion		
		,00	1,00	Total
Sexo	f	6	14	20
	m	11	138	149
Total		17	152	169

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,970[a]	1	,002		
Corrección de continuidad[b]	7,627	1	,006		
Razón de verosimilitud	7,382	1	,007		
Prueba exacta de Fisher				,007	,007
N de casos válidos	169				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,01.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla cruzada G_edad*Satisfaccion

Recuento

		Satisfaccion		
		,00	1,00	Total
G_edad	1,00	7	38	45
	2,00	6	66	72
	3,00	4	30	34
	4,00	0	18	18
Total		17	152	169

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,862[a]	3	,277
Razón de verosimilitud	5,482	3	,140
Asociación lineal por lineal	2,269	1	,132
N de casos válidos	169		

a. 3 casillas (37,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,81.

Tabla cruzada Personal que realizo la atención*Satisfaccion

Recuento

		Satisfaccion		
		,00	1,00	Total
Personal que realizo la atención	enfermera	3	31	34
	medico	11	79	90
	obstetra	3	7	10
	odontolog	0	35	35
Total		17	152	169