

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE JAÉN**

**CARRERA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA EN  
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA PATOLÓGICA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL  
USUARIO EN LA ESTRATEGIA SANITARIA CURSO DE VIDA  
NIÑO DEL CENTRO SALUD MORRO SOLAR, JAÉN-2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO TECNÓLOGO MÉDICO EN LABORATORIO  
CLÍNICO Y ANATOMÍA PATOLÓGICA**

**Autores:**

Bach. Elizabet Delgado Sangama

Bach. Mercy Lizbeth Perez Alberca

**Asesores:**

Dr. Juan Enrique Arellano Ubillus

Dr. Diomer Marino Jara Llanos

**Línea de Investigación:** Gestión de la calidad

**JAÉN - PERÚ**

**2025**

# Mercy Lizbeth Perez Alberca Elizabet Delgado Sang...

## NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EN LA ESTRATEGIA SANITARIA CURSO DE VIDA NI...

 PROYECTOS DE TESIS E INFORMES FINALES 2026

 Proyectos e Informes en evaluación

 Universidad Nacional de Jaen

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3533034033

24 páginas

Fecha de entrega

10 abr 2026, 11:23 a.m. GMT-5

7729 palabras

Fecha de descarga

10 abr 2026, 11:24 a.m. GMT-5

41.468 caracteres

Nombre del archivo

12.-I.F.\_Nivel\_de\_Satisfacción\_y\_Calidad\_de\_Atención\_de\_la\_Estrategia\_Sanitaria\_Mercy\_Perez-Eli....docx

Tamaño del archivo

63.7 KB

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN  
  
Dr. Guillermo Aráñez Sánchez  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD




## 11% Similitud general

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

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

### Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAEN  
  
-----  
Dr. Guillermo Núñez Sánchez  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

Ley de Creación N° 29304

Universidad Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 002-2018-SUNEDU /CD

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Jaén, el día martes 22 de julio del 2025, siendo las 17:00 horas, se reunieron los integrantes del Jurado:

Presidente: **Dr. José Guillermo Samamé Céspedes.**

Secretaria: **Dra. Yudelly Torrejón Rodríguez.**

Vocal : **Mg. Robert Manuel Fernández Guerrero.**

Para evaluar la Sustentación del Informe Final de:

- ( ) Trabajo de Investigación  
(  ) Tesis  
( ) Trabajo de Suficiencia Profesional

Titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EN LA ESTRATEGIA SANITARIA CURSO DE VIDA NIÑO DEL CENTRO SALUD MORRO SOLAR, JAÉN-2024”** por las estudiantes **Delgado Sangama, Elizabet y Perez Alberca, Mercy Lizbeth**, de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la Universidad Nacional de Jaén.

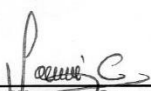
Después de la sustentación y defensa, el Jurado acuerda:

- (  ) Aprobar ( ) Desaprobar (  ) Unanimidad ( ) Mayoría

Con la siguiente mención:

- |                           |            |        |
|---------------------------|------------|--------|
| a) Excelente              | 18, 19, 20 | ( )    |
| b) Muy bueno              | 16, 17     | ( )    |
| c) Bueno                  | 14, 15     | ( 14 ) |
| d) Regular                | 13         | ( )    |
| e) Desaprobado 12 ò menos |            | ( )    |

Siendo las 18:00 horas del mismo día, el Jurado concluye el acto de sustentación confirmando su participación con la suscripción de la presente.

  
\_\_\_\_\_  
**Dr. José Guillermo Samamé Céspedes**  
Presidente Jurado Evaluador

  
\_\_\_\_\_  
**Dra. Yudelly Torrejón Rodríguez**  
Secretaria Jurado Evaluador

  
\_\_\_\_\_  
**Mg. Robert Manuel Fernández Guerrero**  
Vocal Jurado Evaluador

**“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”**

**ANEXO N°06:**

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO  
DE LA TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (PREGRADO)**

Yo, **Elizabet Delgado Sangama**, egresado de la carrera Profesional de Tecnología Médica Con Especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Jaén, identificado (a) con DNI 74070909.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy Autor del trabajo titulado:  
**“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EN LA ESTRATEGIA SANITARIA CURSO DE VIDA NIÑO DEL CENTRO SALUD MORRO SOLAR, JAÉN-2024”**. Asesorado por Dr. Juan Enrique Arellano Ubillus y el Dr. Diomer Marino Jara Llanos. El mismo que presento bajo la modalidad de Tesis para optar; el Título Profesional de Licenciada de Tecnología Médica con Especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica.
2. El texto de mi trabajo final respeta y no vulnera los derechos de terceros, incluidos los derechos de propiedad intelectual. En el sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para la cual he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.
3. El texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico.
4. La investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.
5. Declaro que mi trabajo final cumple con todas las normas de la Universidad Nacional de Jaén.
6. Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Nacional de Jaén y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Jaén, 21 de Marzo del 2026.



**ELIZABET DELGADO SANGAMA**

**“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”**

**ANEXO N°06:**

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO**

**DE LA TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (PREGRADO)**

Yo, **Mercy Lizbeth Perez Alberca**, egresado de la carrera Profesional de Tecnología Médica Con Especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Jaén, identificado (a) con DNI 71499372.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy Autor del trabajo titulado:  
**“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EN LA ESTRATEGIA SANITARIA CURSO DE VIDA NIÑO DEL CENTRO SALUD MORRO SOLAR, JAÉN-2024”**. Asesorado por Dr. Juan Enrique Arellano Ubillus y el Dr. Diomer Marino Jara Llanos. El mismo que presento bajo la modalidad de Tesis para optar; el Título Profesional de Licenciada de Tecnología Médica con Especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica.
2. El texto de mi trabajo final respeta y no vulnera los derechos de terceros, incluidos los derechos de propiedad intelectual. En el sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para la cual he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.
3. El texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico.
4. La investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.
5. Declaro que mi trabajo final cumple con todas las normas de la Universidad Nacional de Jaén.
6. Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Nacional de Jaén y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Jaén, 21 de Marzo del 2026.

  
MERCY LIZBETH PEREZ ALBERCA



## ÍNDICE

	Pág.
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MATERIAL Y MÉTODO.....	9
3. RESULTADOS.....	15
4. DISCUSIÓN.....	19
5. CONCLUSIONES.....	21
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	23
8. ANEXOS.....	27

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén-2024. ....	15
Tabla 2. Nivel de la calidad en la atención del usuario en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén-2024 .....	15
Tabla 3. Nivel de satisfacción de la atención por dimensiones. ....	16
Tabla 4. Nivel de calidad de atención por dimensiones. ....	17
Tabla 5. Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención en los servicios de la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén-2024.....	18

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción y la calidad de atención que reciben los usuarios en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro de Salud Morro Solar, en Jaén, durante el año 2024. El estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo, no experimental, con un enfoque transversal y método deductivo. Para recolectar los datos se utilizó como instrumento un cuestionario, el cual fue aplicado a 191 usuarios que acudieron a los servicios del centro de salud. Los resultados mostraron que el 61,3 % de los usuarios se sintieron insatisfechos con la atención recibida. La dimensión con mayor nivel de insatisfacción fue la de aspectos tangibles (63,87 %), lo que señala problemas en equipamiento y recursos disponibles. En cuanto a la calidad de atención, el 54,45 % de los encuestados la consideró mala, destacando como puntos débiles los elementos tangibles (60,73 %) y el tiempo de espera y atención (47,64 %). A pesar de ello, algunos servicios como Odontología (51,43 %) y Laboratorio Clínico (50,50 %) obtuvieron mejores valoraciones a diferencia de CRED (60,53 %) y Farmacia (53,26 %). En conclusión, mejorar la calidad en estos aspectos es clave para lograr una mayor satisfacción del usuario.

**Palabras clave:** Nivel de satisfacción, nivel de calidad en la atención, usuarios, servicios.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of satisfaction and quality of care received by users of the Child Life Course Health Strategy of the Morro Solar Health Center, in Jaén, during the year 2024. The study was of a descriptive, prospective, non-experimental type, with a cross-sectional approach and deductive method. A questionnaire was used as an instrument to collect data, which was applied to 191 users who attended the services of the health center. The results showed that 61.3 % of the users were dissatisfied with the care they received. The dimension with the highest level of dissatisfaction was that of tangible aspects (63.87%), which points to problems in equipment and available resources. As for the quality of care, 54.45% of those surveyed considered it to be poor, with tangible elements (60.73%) and waiting and service time (47.64%) standing out as weak points. Despite this, some services such as Dentistry (51.43%) and the Clinical Laboratory (50.50%) obtained better ratings than CRED (60.53%) and Pharmacy (53.26%). In conclusion, improving quality in these aspects is key to achieving greater user satisfaction.

**Key words:** Satisfaction level, quality level, users, services.

## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se evidencia una situación preocupante respecto a la calidad de los servicios de salud dirigidos a la atención de niños que participan en programas sanitarios. Esta problemática trasciende las estadísticas y se manifiesta en experiencias reales que viven las familias al acudir a los centros de atención primaria<sup>1</sup>.

Por ejemplo, en un pequeño centro de salud, una madre sostiene a su hijo mientras espera ser atendida. Han pasado más de dos horas desde que llegaron, y el niño comienza a impacientarse. Ella, como muchas otras madres en la misma situación, observa con resignación cómo el personal se esfuerza por atender a todos, pero claramente no se dan abasto. Sabe que el control de crecimiento y desarrollo de su hijo es importante, pero también recuerda la última vez que vino: no había tiras reactivas en el laboratorio, no funcionaba el equipo de hematología, y le dijeron que regresara otro día. Y nunca volvió.

Esta escena, aunque cotidiana, refleja un problema mucho más profundo que afecta a cientos de familias: la calidad del servicio de salud que reciben los niños menores de 11 años en el marco de programas sanitarios como el Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED), este un programa de salud para niños y niñas menores de 11 años, que tiene como objetivo vigilar su desarrollo, detectar posibles problemas de salud y brindar apoyo a los padres. Por eso la atención no se limita solo al acto médico, sino que se construye desde la experiencia completa del usuario: el saludo del personal, la limpieza del ambiente, la disponibilidad de medicamentos, y sí, también el funcionamiento adecuado del laboratorio clínico, donde muchas veces se detectan los primeros signos de enfermedades que podrían prevenirse<sup>2</sup>.

Cuando el servicio falla cuando el trato no es cálido, cuando no hay insumos, cuando se les pide a las madres que vayan a otro lugar a hacerse los análisis porque “hoy no hay sistema” no solo se pierde una consulta. Se pierde confianza. Y con esa confianza, muchas veces se pierden oportunidades clave para detectar problemas a tiempo, completar esquemas de prevención o dar seguimiento a tratamientos.

La satisfacción del usuario no es un lujo, es una necesidad. Porque si los padres sienten que el establecimiento no les da respuestas, tomarán la decisión más lógica desde

su experiencia: no volver. Y cuando no regresan, los programas no cumplen sus metas, y los niños quienes más deberían beneficiarse del sistema quedan desprotegidos.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la calidad de la atención médica se define como un servicio que no solo satisface las expectativas del paciente, sino que también contribuye a mejorar su bienestar. Sin embargo, en muchos entornos de salud, la falta de una comunicación efectiva entre los profesionales y los pacientes representa un obstáculo significativo para lograr este objetivo. La deficiente transmisión de información puede generar malentendidos, diagnósticos incorrectos y tratamientos inadecuados, lo que compromete la seguridad del paciente y reduce la efectividad de la atención<sup>3,4</sup>.

A nivel regional, diversos estudios han evidenciado deficiencias en la calidad de la atención en los servicios de salud. Por ejemplo, el estudio realizado por Alcántara en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín reveló que, si bien la mayoría de los usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, aún persisten áreas críticas que requieren mejoras significativas. De manera similar, la investigación de Calvo et al. en el Hospital de Jaén encontró que el 56,4% de las madres encuestadas se mostraron satisfechas con los servicios, pero también se reportaron múltiples casos de insatisfacción, principalmente relacionados con la carencia de personal capacitado en servicios esenciales como enfermería, laboratorio, farmacia y odontología.

Estas evidencias reflejan una problemática regional común: la limitada disponibilidad de recursos humanos calificados en los establecimientos de salud, lo que afecta directamente la calidad del servicio y la percepción de los usuarios. A nivel local, se ha observado una situación similar, con quejas frecuentes por parte de los usuarios debido a la atención deficiente, tiempos de espera prolongados y falta de profesionales especializados. Esta problemática pone en evidencia la necesidad urgente de fortalecer el sistema de salud local mediante la mejora de la infraestructura, la capacitación del personal y una gestión más eficiente de los recursos disponibles.

Estos hallazgos subrayan la necesidad de abordar las deficiencias en la comunicación y la capacitación del personal, ya que son factores clave que afectan la calidad de la atención y, en consecuencia, la satisfacción del usuario. La mejora en estos aspectos no

solo contribuiría a elevar la percepción de los servicios de salud, sino que también garantizaría un mejor bienestar para los pacientes.

Por lo tanto, y en base a la problemática mencionada, se elaboró el siguiente problema general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar, Jaén - 2024?

La presente investigación tiene como referente a los antecedentes de: Kagura et al. en el año 2023 tuvieron como finalidad determinar los factores subyacentes que influyeron en la satisfacción de los pacientes con enfermedades crónicas en la atención primaria de salud en Johannesburgo, Sudáfrica. El estudio utilizó una metodología de investigación cuantitativa, de diseño analítico y alcance transversal, y contó con una muestra de 2429 participantes. Los resultados revelaron que el 83,7% de los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida. Esto llevó a la conclusión de que la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermedades crónicas y los factores relacionados con ella se encuentran en un nivel muy alto<sup>5</sup>.

Del mismo modo, Tapia en el año 2023 plasmó como propósito proponer un plan de mejora para la calidad de atención en consulta externa de un Hospital Rural. Para lograr esto, se utilizó una metodología cuantitativa y descriptiva con un enfoque propositivo y un diseño no experimental que involucró una muestra de 172 pacientes. Los resultados revelaron que la calidad del servicio brindado por el hospital fue deficiente en promedio al 60,5%. A partir de esto, se concluye que es necesario implementar estrategias y establecer indicadores para mejorar la calidad y atención de los pacientes<sup>6</sup>.

También, Kalaja & Krasniqi en el año 2022 en su investigación tuvieron como propósito determinar la satisfacción del paciente respecto a la calidad de la atención en hospitales públicos de Albania”. Hicieron uso de una metodología de enfoque cuantitativo con una muestra de 20 pacientes al azar. Se evaluó de manera muy positiva y se revelaron resultados cuya disposición de los profesionales de la salud para ayudar a los pacientes fue la adecuada, destacando en particular la sensibilidad con un 62,4%, seguida de la confiabilidad con un 92,5%, la garantía con un 91,5%, los aspectos tangibles con un 66,3%, y finalmente la empatía con un 83,4%. Concluyendo: que la satisfacción y la calidad de la atención en los hospitales públicos de Albania se encuentran en niveles muy satisfactorios<sup>7</sup>.

Asimismo, Álvarez et al. en el año 2022 tuvieron como objetivo, evaluar la percepción de la población migrante venezolana sobre la calidad de los servicios de salud en el Municipio de Bello, el estudio fue de enfoque cualitativo, se trabajó con una muestra de 17 personas viajeras. En cuanto a sus resultados, se evidenció la falta de acceso a la atención y servicios de salud, y respecto a la calidad de atención que reciben en los centros de salud, consideran que están íntimamente relacionados con el trato y la confianza que reciben de los profesionales de la salud, en tal sentido se concluye que aún existe insatisfacción de los migrantes ante el hecho de no recibir buenos tratos, así como adecuados servicios en los Centros de Salud<sup>8</sup>.

Además, Muñoz et al. en el año 2022 tuvieron como finalidad determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario respecto a la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. La metodología fue de tipo aplicativo, correlacional y de corte transversal, con una muestra de 264 usuarios, donde los resultados revelaron que la satisfacción con la calidad de atención estuvo relacionada con la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía; concluyendo, que hubo una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que acudieron a consulta externa en aquel hospital<sup>9</sup>.

Por otro lado, Zambrano en el año 2021 tuvo como finalidad determinar la gestión de calidad que incide en el nivel de satisfacción al cliente del Laboratorio Alfa Bacteriológico del cantón Chone, año 2021. Se utilizó una metodología cualitativa y cuantitativa con enfoque descriptivo, encuestando a 383 personas, donde los resultados indicaron que las normas de calidad del Ministerio de Salud (MINSA) contribuyeron a satisfacer las necesidades de los pacientes; concluyendo que, las políticas y procedimientos de control de calidad comunicados a los usuarios generaron expectativas positivas en los servicios proporcionados<sup>10</sup>.

También, Torres en el año 2021 realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar el nivel de la calidad de atención del paciente diabético del Hospital de Clínicas Universitario 2021, su metodología se basó en ser observacionales, descriptivos, de corte transversal y retrospectivos; cabe considerar que la muestra fue de 170 registros, donde cada uno de ellos, indicaron que la prevalencia de buena atención fue de 57,6% con un intervalo de confianza del 95%. En tal sentido, concluye que el indicador de calidad fue

una herramienta muy dispensable durante todas las gestiones realizadas durante la encuesta aplicada, ya que facilitó la mejora de los resultados<sup>11</sup>.

Asimismo, Tello & Mondragón en el año 2021, ejecutaron un trabajo que tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios de un laboratorio clínico en un hospital de alta complejidad del norte de Perú durante diciembre del 2021. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal, con una muestra de 384 pacientes. Obteniendo como resultado: Un nivel de satisfacción del 56,9% para la dimensión tangible, mientras que para las medidas de confiabilidad fueron del 59,6%, 56,5%, 53,4% y 59,4%. Concluyendo: que la satisfacción del usuario del laboratorio clínico varió del 50 al 60%, un poco menos, según lo recomendado por el Ministerio de Salud<sup>12</sup>.

Por su parte, Perez en el año 2021 en su estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la eficiencia en los resultados de laboratorio con la calidad de atención en un Centro de Salud de Los Olivos, 2021. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo, correlacional y transversal con una muestra de 67 participantes. Mostrando como resultado: Que el 70,1% percibió alta eficiencia en los resultados de laboratorio y el 70,1% en la buena calidad de atención. Es por ello, se logró concluir que existe una correlación significativa entre ambas variables<sup>13</sup>.

De la misma manera, Espinoza en el año 2020 en su trabajo tuvo como objetivo determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020. Utilizó un método cuantitativo de diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 101 usuarios externos. Los resultados indicaron que el 51% percibió un nivel estándar en la calidad de atención, el 40% consideró que era bueno y el 6% lo calificó como malo. Concluyendo que tanto la calidad de atención como la satisfacción predominaron en el nivel regular, con solo el 48% de los usuarios experimentando un nivel muy bueno<sup>14</sup>.

Del mismo modo, Machaca en el año 2020 en su estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el policlínico policial Tacna, durante el contexto Coronavirus 2019 (COVID-19), durante el año 2020. Se utilizó un enfoque cuantitativo y descriptivo de diseño correlacional, la muestra fue de 205 pacientes. Mostrando como

resultado una satisfacción general del 68,8%, con un énfasis en la dimensión de empatía (25,9%), mientras que la insatisfacción se relacionó principalmente con la dimensión de elementos materiales (12,7%). Concluyendo, que el 37,6% de la calidad fue buena, destacando la dimensión de validez con un 29,8% de los pacientes<sup>15</sup>.

Por otra parte, Alcántara en el año 2019 en su trabajo tuvo como finalidad describir y analizar la satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia en el Hospital General de Celendín, Cajamarca-2019. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con una muestra de 55 pacientes. Obteniendo como resultado respecto al nivel de satisfacción que la mayoría de participantes estaban satisfechos con la atención recibida. Concluyendo que, los estudios realizados ayudaron a definir el concepto de satisfacción del usuario y proporcionaron información útil para mejorar la calidad de atención en el servicio de emergencia<sup>16</sup>.

Además, Delgado en el año 2019 en su trabajo tuvo como finalidad determinar el nivel global de satisfacción de las madres con la atención proporcionada por enfermeros en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño en el Centro de Salud Morro Solar de Jaén en 2019. Utilizó un enfoque cuantitativo-descriptivo con una muestra de 59 madres con hijos de un año. Obteniendo como resultado, un nivel medio de satisfacción en tres dimensiones: humana (62,7%), técnico-científica (67,8%) y del entorno (40,7%). Concluyendo que la satisfacción general de las madres con la calidad de atención brindada por los enfermeros fue en un nivel medio en los hallazgos de la investigación<sup>17</sup>.

Por otro lado, Calvo et al. en el Hospital de Jaén durante el año 2018, llevaron a cabo una investigación que reveló que el 56,4% de las madres de familia expresaron su satisfacción con los servicios ofrecidos por el personal de salud. Sin embargo, aún prevalecen opiniones de insatisfacción por la carencia de personal capacitado por dichas áreas (enfermería, laboratorio, farmacia, odontología, entre otros)<sup>18</sup>.

En tal sentido, en la actualidad la medicina basada en evidencia requiere que toda presunción diagnóstica tenga como respaldo exámenes de laboratorio en razón de ello, los servicios asistenciales entre ellos el servicio de laboratorio tiene una alta demanda de la población. El laboratorio clínico es una pieza clave en la atención sanitaria moderna, ofreciendo datos críticos para el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de diversas condiciones de salud. En el contexto del programa de Crecimiento y Desarrollo (CRED), es fundamental llevar a cabo los análisis clínicos de manera precisa y rápida, ya que esto

influye en el seguimiento de la salud infantil, la identificación temprana de problemas y la evaluación de la efectividad de las medidas implementadas. Evaluar el impacto del laboratorio clínico en la satisfacción de los participantes de CRED es esencial para mejorar la calidad de la atención en salud.

Desde una perspectiva científica, entender el grado de satisfacción de los involucrados en el programa permite validar y optimizar las intervenciones de salud. La información obtenida muestra cómo los servicios actuales afectan la salud de los niños y su bienestar general, proporcionando evidencia valiosa para mejorar los protocolos y procedimientos. Este tipo de investigación, enfocada en la experiencia de los usuarios, enriquece el conocimiento en el sector y ayuda a mejorar la atención infantil.

En lo que respecta a la metodología, el estudio utiliza herramientas fiables como encuestas completas y estructuradas que proporcionan datos precisos sobre cómo los usuarios perciben los servicios de CRED. Una metodología robusta garantiza resultados fiables y coherentes, constituyendo una base sólida para evaluar y mejorar el programa. Además, este enfoque incorpora las opiniones y experiencias de los beneficiarios, un elemento clave para que los servicios realmente satisfagan sus requisitos.

Desde un enfoque práctico, conocer el nivel de satisfacción facilita implementar mejoras inmediatas en el funcionamiento del programa. Identificar debilidades en áreas como CRED, laboratorio clínico, odontología o farmacia permite realizar acciones concretas, como la capacitación del personal, reducción de tiempos de espera, optimización de recursos y un suministro de medicamentos en el momento preciso. En CRED, la satisfacción asegura un seguimiento efectivo del desarrollo infantil; en el laboratorio, propicia rapidez y precisión; en odontología, se traduce en calidad y eficacia en los tratamientos; en farmacia, se garantiza un abastecimiento adecuado y una orientación clara. Todo esto incide positivamente en la percepción de los servicios y en la continuidad del cuidado.

En cuanto a su relevancia social, este estudio busca fortalecer el bienestar general. Un alto grado de satisfacción con los servicios del programa puede aumentar la confianza de la comunidad en el sistema de salud, promoviendo la asistencia a controles y tratamientos. Proveer atención de calidad a madres e hijos no solo contribuye a un crecimiento saludable, sino que también mejora las condiciones de salud en general y la

cohesión social. A largo plazo, estos beneficios pueden facilitar el desarrollo sostenible de la comunidad.

Esta investigación tiene como objetivo ofrecer un diagnóstico claro sobre la calidad percibida por los usuarios, proporcionando información estratégica que contribuya a reforzar la atención infantil y asegurar que los objetivos de la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño se cumplan de manera efectiva. La importancia de este trabajo radica en su potencial para influir positivamente en la experiencia de los usuarios y, por ende, en la salud y desarrollo de las futuras generaciones.

Para lograr lo antes mencionado, se planteó el siguiente objetivo general; determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén-2024. Para lograr dicho propósito se plantearon los siguientes objetivos específicos; Evaluar el nivel de satisfacción del usuario de la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén-2024; Analizar el nivel de calidad de atención que tiene el usuario de la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén-2024; Identificar los niveles de satisfacción en la atención que existe en los servicios de CRED, Laboratorio Clínico, Odontología y Farmacia brindado en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar, Jaén – 2024. Estos objetivos fueron abordados de manera integral, permitiendo llegar a conclusiones precisas que contribuyan significativamente a la mejora de la calidad de atención en el sector salud. La implementación de esta problemática no solo optimizará los procesos y servicios, sino que también reducirá las deficiencias que aún persisten en la prestación de atención médica. Solo mediante un enfoque continuo de evaluación y mejora se podrá avanzar hacia un sistema de salud más efectivo y confiable para la población.

## **2. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Ubicación:**

Esta investigación se llevó a cabo en el Centro Salud Morro Solar, ubicado en la calle Alfredo Bastos N°602, de la ciudad de Jaén, Cajamarca-Perú.

### **2.2. Población:**

Estuvo conformada por 6 038 madres o padres que son usuarios de la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño, entre los meses de enero y junio del 2024, estos están integrados por sus hijos en edades de 0 a 11 años atendidos en el Centro Salud Morro Solar.

### **2.3. Muestra:**

La muestra incluirá a 191 usuarios que se encontraban atendidos en el Centro Salud Morro Solar durante la aplicación del instrumento de recolección de datos.

### **2.4. Muestreo:**

El método de muestreo que se empleará será de tipo no probabilístico, específicamente por conveniencia, dado que permite al investigador seleccionar a los participantes según su accesibilidad y criterios específicos relacionados con las necesidades del estudio. Esto facilita la recolección de datos de manera rápida y flexible, aunque no todos los individuos de la población tendrán la misma posibilidad de ser elegidos, ya que la selección se enfocará en la población objetiva.

### **2.5. Criterios de inclusión y exclusión**

Se incluyeron a padres o madres de niños menores de 11 años que recibieron atención en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño en el Centro de Salud Morro Solar, aquellos que dieron su consentimiento para participar activamente en el estudio y además, que hubieran accedido a todos los servicios disponibles (CRED, Odontología, Laboratorio Clínico y Farmacia).

Por el contrario, se excluyó a aquellos padres o madres de niños menores de 11 años que no recibieron atención en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño en el Centro de Salud Morro Solar, que no expresaron su interés en participar, que no firmaron el consentimiento informado y que no completaron todos los servicios mencionados.

## **2.6. Variable de estudio 1**

- Nivel de satisfacción

## **2.7. Variable de estudio 2**

- Calidad de atención

## **2.8. Operacionalización de variables (ver anexo 1)**

## **2.9. Métodos**

Para llevar a cabo esta investigación, primero se obtuvo la aprobación del gerente del Comité Local de Administración de la Salud (CLAS) Morro Solar. Esto nos permitió realizar el estudio en el Centro de Salud Morro Solar. Se utilizó la encuesta como técnica principal, y como instrumento, al cuestionario basado en el modelo Servqual, adaptado por Guerra et al. para medir el nivel de satisfacción. El cuestionario se compuso de 44 preguntas: 22 sobre expectativas y 22 sobre percepciones. Estas preguntas se aplicaron antes y después de la consulta. El cuestionario evaluó las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Las respuestas se calificaron en una escala de: 1 (muy insatisfecho) al 7 (muy satisfecho)<sup>19</sup>.

Además, se empleó otro modelo Servperf adaptado por Navarro et al. para medir la calidad de atención. Este cuestionario constó de 26 preguntas distribuidas en ocho dimensiones: elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, profesionalismo, comunicación e interacción, calidad técnica, y tiempo de espera. Las respuestas se calificaron en una escala de: 1 (muy malo), 2 (malo), 3 (regular), 4 (bueno) y 5 (muy bueno)<sup>20</sup>.

El cuestionario fue diseñado y validado por expertos para asegurar su precisión y relevancia. Este enfoque detallado tiene como objetivo cumplir con nuestros objetivos de manera efectiva, garantizando la obtención de datos fiables y significativos.

### **2.9.1. Tipo, nivel, diseño y método de investigación**

Esta investigación se clasifica como básica, con un enfoque descriptivo y prospectivo. Su diseño es no experimental y de corte transversal, utilizando un método deductivo. Esto implica que se evaluarán los acontecimientos reales a través de

entrevistas, con el objetivo de verificar la satisfacción y la calidad de atención que experimentan los usuarios en cada uno de los servicios mencionados anteriormente.

Es de naturaleza básica, porque se enfoca en la generación de conocimiento teórico sin buscar aplicaciones prácticas inmediatas. Su objetivo principal es comprender a fondo conceptos y principios fundamentales sin priorizar su uso inmediato en contextos específicos. Esta perspectiva permite explorar las bases teóricas en su estado puro, contribuyendo al desarrollo de teorías y marcos conceptuales para futuras aplicaciones o adaptaciones en la práctica<sup>21</sup>.

Es descriptiva porque se centra en analizar hechos y realidades existentes para presentar una interpretación precisa de los datos recopilados. Esta característica principal implica describir lo que está ocurriendo de manera objetiva y detallada, sin manipular variables ni intervenir en el entorno estudiado<sup>34</sup>. Es de enfoque prospectivo porque se enfoca en analizar tendencias, patrones y posibles cambios que puedan ocurrir en el futuro. Esto implica una metodología de estudio que busca prever escenarios y anticiparse a eventos futuros, lo que resulta fundamental para la planificación estratégica y la toma de decisiones informadas<sup>21</sup>.

Diseño no experimental porque se basa en la observación de fenómenos en su entorno natural, sin la manipulación deliberada de variables de estudio. Esto permite analizar los acontecimientos tal como se presentan de manera natural, sin interferencias externas que puedan alterar los resultados. Al no intervenir en los fenómenos observados, se busca obtener una comprensión más precisa y auténtica de la realidad, lo que contribuya a generar conclusiones más sólidas y confiables<sup>33</sup>. También es de corte transversal porque permite capturar una instantánea de la situación en un momento específico, sin seguimiento a lo largo del tiempo. Su objetivo es describir las relaciones y efectos entre las variables en ese momento particular, proporcionando así una visión detallada y puntual de la interacción entre diferentes aspectos dentro del contexto estudiado<sup>22</sup>.

El método deductivo porque se basa en un razonamiento lógico que comienza con premisas generales o teorías previamente establecidas, utilizando esta base para llegar a conclusiones específicas sobre el objeto de estudio. Este enfoque permite establecer conexiones lógicas entre las premisas y los resultados, validando hipótesis y construyendo argumentos sólidos en la investigación. Al seguir un proceso ordenado y estructurado, el

método deductivo contribuye a la coherencia y claridad en la interpretación de los datos, lo que a su vez fortalece la validez y confiabilidad de la información<sup>22</sup>.

### **2.9.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Como técnica, se utilizó la encuesta para recolectar la información de los participantes. En cuanto a los instrumentos, se adaptaron dos cuestionarios: el primero se basó en el modelo Servqual, desarrollado por Guerra et al., con el propósito de medir el nivel de satisfacción<sup>19</sup>. Por otro lado, se empleó el modelo Servperf, creado por Navarro et al., para evaluar la calidad de la atención recibida<sup>20</sup>. Ambos cuestionarios ayudaron a establecer el objetivo general; Determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén-2024.

Para el modelo Servqual se aplicó a los objetivos específicos; Evaluar el nivel de satisfacción del usuario de la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén-2024; y “Identificar los niveles de satisfacción en la atención que existe en los servicios de CRED, Laboratorio Clínico, Odontología y Farmacia brindados en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar, Jaén – 2024”, mientras que, para el modelo Servperf se utilizó el objetivo específico número 2; Analizar el nivel de calidad de atención que tiene el usuario de la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén-2024. Ambos cuestionarios están meticulosamente estructurados y compuestos por preguntas cerradas para cumplir de manera precisa los objetivos de nuestra investigación.

### **2.9.3. Procedimiento para recolección de datos**

Tras obtener la aprobación de la Gerencia de Comités Locales de Administración de Salud (CLAS) Morro Solar-Jaén, se aplicaron dos cuestionarios a cada madre o padre de familia que acompañó a su hijo menor durante la atención médica (CRED, Laboratorio Clínico, Odontología y Farmacia) en el Centro de Salud.

El cuestionario basado en el modelo Servqual y adaptado por Guerra et al. para la consulta externa de servicios de salud, está diseñado para medir la satisfacción. Este cuestionario constó de 44 preguntas divididas en dos secciones: 22 sobre expectativas y 22 sobre percepciones. Estas preguntas se administraron tanto antes como después de la

consulta. Las dimensiones evaluadas incluyen fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles con calificaciones que van del 1 (muy insatisfecho) al 7 (muy satisfecho). Las categorías empleadas fueron "usuario satisfecho" cuando la diferencia entre la percepción (P) y la expectativa (E) sea igual a cero o positiva, y "usuario insatisfecho" cuando la diferencia sea negativa. Además, se calculó el grado de satisfacción global, así como el grado de satisfacción en cada una de las dimensiones<sup>19</sup>. Cada interrogante cumple con dos objetivos específico; el primero con “Evaluar el nivel de satisfacción del usuario de la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén-2024; y el tercero objetivo “Identificar los niveles de satisfacción en la atención que existe en los servicios de CRED, Laboratorio Clínico, Odontología y Farmacia brindados en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar, Jaén – 2024”. Esto permitió recopilar información para la variable nivel de satisfacción.

Por otro lado, se utilizó el modelo Servperf para evaluar la calidad de atención. Este cuestionario cuenta con 26 preguntas organizadas en 8 dimensiones: elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, profesionalismo, comunicación e interacción, calidad técnica, y tiempo de espera. Las respuestas se calificaron en una escala del 1 (muy malo) al 5 (muy bueno). Así mismo para la puntuación Servperf se calculó con la sumatoria de las puntuaciones de percepción:  $SERVPERF = \sum P_j \times 5$ . Por lo tanto, para cumplir con todo lo esperado, se empleó el segundo objetivo específico; analizar el nivel de calidad de atención que tiene el usuario de la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén-2024.

## **2.10. Análisis de datos**

Los datos recolectados se ingresaron en una hoja de cálculo de Excel y se analizaron con el software estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 27. Posteriormente, se examinaron e interpretaron los gráficos y tablas resultantes.

## **2.11. Aspectos éticos de la investigación**

En esta investigación, se priorizó la protección de la integridad y el bienestar de todos los participantes, garantizando su anonimato en todo momento. Se obtuvo el consentimiento informado de cada uno de los involucrados, asegurando que

comprendieran plenamente el propósito y los procedimientos del estudio. Además, se respetaron los cuatro pilares éticos que rigen cualquier investigación científica: el principio de beneficencia, la no maleficencia, el anonimato y la justicia. Estos principios son fundamentales para llevar a cabo la investigación de manera responsable y respetuosa, protegiendo así los derechos y el bienestar de todos los participantes. Al adherirse a estas normas éticas, se busca no solo obtener resultados válidos y significativos, sino también fomentar un ambiente de confianza y respeto mutuo entre los investigadores y los sujetos del estudio.

### 3. RESULTADOS

**Tabla 1.** Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén-2024.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Usuario satisfecho	74	38,7	38,7
Usuario insatisfecho	117	61,3	100
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100</b>	

La tabla 1 nos muestra datos muy relevantes sobre el grado de satisfacción de los usuarios que han sido atendidos en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar; en ese contexto, se observa que el 61,3% se encuentran insatisfechos con la atención que se les brindó; mientras que el 38,7% si están satisfechos. Es así que, los resultados nos revelan que la insatisfacción de los usuarios se da en todas las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; predominando esta última; en tal sentido, se determina que no existe una buena orientación que conlleve al paciente a ubicar rápidamente los consultorios externos, además no se cuenta con equipos y materiales necesarios para la atención, y los ambientes no se encuentran limpios.

**Tabla 2.** Nivel de la calidad en la atención del usuario en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén-2024

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Calidad de atención	Muy malo	7	3,66	3,66
	Malo	104	54,45	58,12
	Regular	55	28,80	86,91
	Bueno	25	13,09	100
	<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100</b>	

La tabla 2 nos revela datos sobre el nivel de la calidad de atención que se les brindó a los usuarios que acudieron a la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén; observando que el 54,45% de los encuestados indicaron que la calidad

de la atención es mala, mientras que el 28,80% manifestaron regular, muy buena alcanzó el 13,09% y muy malo 3,66%. En este contexto, podemos evidenciar que la mala calidad de la atención es determinada por las dimensiones; elementos tangibles, tiempo de espera y atención, y empatía, es por ello que, con la finalidad de revertir la baja calidad de la atención, se deberían establecer estrategias que permitan mejorar dicho servicio y por ende cambiaría la percepción relacionada con la satisfacción de los usuarios.

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción de la atención por dimensiones.

Dimensiones	Usuario		Usuario		Total	
	satisfecho		insatisfecho		n	%
	f	%	f	%		
Fiabilidad	74	38,74	117	61,26	191	100
Capacidad de respuesta	73	38,22	118	61,78	191	100
Seguridad	73	38,22	118	61,78	191	100
Empatía	73	38,22	118	61,78	191	100
Aspectos tangibles	69	36,13	122	63,87	191	100

Nota. f = Frecuencia; n = Total de frecuencia

Los resultados de la tabla 3 nos permite evaluar por dimensiones el nivel de satisfacción de los usuarios; en este caso, podemos observar que en todas las dimensiones los usuarios se sienten insatisfechos, predominado la dimensión aspectos tangibles (63,87%), en la cual el paciente percibió que los carteles, letreros y flechas no orientan adecuadamente en la atención, además no se cuenta con personal que brinde orientación en la consulta, los consultorios no cuentan con equipos disponibles y material necesario para recibir una buena atención. Finalmente, los usuarios expresaron sentirse insatisfechos con la limpieza de los ambientes, generándoles incomodidad durante el tiempo de espera para su atención. En lo que respecta a las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y empatía comparten el mismo porcentaje de insatisfacción (61,78), mientras que en fiabilidad el 61,26% de los usuarios se sienten insatisfechos. Respecto a la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, podemos concluir que la insatisfacción de los usuarios se da por mucha demora en los servicios de caja, admisión SIS, CRED y farmacia; además en muchos de los casos el profesional de la salud no realiza un examen completo al paciente, es poco amable, no brinda información adecuada y oportuna, y no respeta la privacidad en el momento de la atención.

**Tabla 4.** Nivel de calidad de atención por dimensiones.

Dimensiones	Muy mala		Mala		Regular		Buena		Muy buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	n	%
Elementos tangibles	10	5,24	116	60,73	57	29,84	7	3,66	1	0,52	191	100
Empatía	3	1,57	59	30,89	105	54,97	23	12,04	1	0,52	191	100
Seguridad	3	1,57	57	29,84	103	53,93	26	13,61	2	1,05	191	100
Capacidad de respuesta	4	2,09	71	37,00	97	50,79	17	8,90	2	1,05	191	100
Profesionalismo	4	2,09	69	36,13	83	43,46	34	17,80	1	0,52	191	100
Comunicación interna	6	3,14	56	29,32	104	54,45	23	12,04	2	1,05	191	100
Calidad técnica	5	2,62	49	25,65	103	53,93	32	16,75	2	1,05	191	100
Tiempo de espera y atención	13	6,81	91	47,64	77	40,31	10	5,24	0	0,00	191	100

Nota. f = Frecuencia; n = Total de frecuencia

En la tabla 4 podemos evidenciar el nivel de calidad de la atención por dimensiones. En ese contexto, se observa que las dimensiones elementos tangibles (60,73%) y tiempo de espera y atención (47,64%) tienen un nivel malo. Por su parte, las dimensiones empatía (54,97%), comunicación interna (54,45%), seguridad y calidad técnica (cada una con 53,93%), capacidad de respuesta (50,79%) y profesionalismo (43,46%) los usuarios los calificaron con nivel regular. Este contexto, podemos afirmar que la mala y regular calidad en la atención es afectada por las dimensiones elementos tangibles, dado que, las instalaciones físicas de los consultorios son deficientes, falta de equipamiento médico; así como falta de aseo de los ambientes y falta de un lugar adecuado para estacionar los vehículos. Con respecto al tiempo de espera y atención, los usuarios refirieron que esperaron mucho tiempo, tanto para obtener una cita y ser atendido por el profesional de la salud, lo que conllevó a tener una mayor estadía en el establecimiento de salud, generándole insatisfacción en la atención. Finalmente, en empatía, el profesional de la salud no fue muy claro en brindarles información, tuvieron poca paciencia y no tuvieron mucha disponibilidad para absolver sus consultas.

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención en los servicios de la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén-2024.

Servicios	Usuario satisfecho		Usuario insatisfecho		Total	
	f	%	f	%	n	%
CRED	60	39,47	92	60,53	152	100
Laboratorio clínico	51	50,50	50	49,50	101	100
Odontología	18	51,43	17	48,57	35	100
Farmacia	43	46,74	49	53,26	92	100

Nota. f = Frecuencia; n = Total de frecuencia

En la tabla 5 podemos observar el nivel de satisfacción de los usuarios según el servicio en el que fueron atendidos; por lo tanto, el 51,43% manifestaron estar satisfechos con la atención ofrecida en el servicio de odontología, del mismo modo se sienten satisfechos con la atención brindada en el servicio de laboratorio clínico (50,50%); caso contrario sucede en los servicios de CRED (60,53%) y farmacia (53,26%) en la cual los usuarios refirieron estar insatisfechos con la atención que se les brindó. Al respecto se puede decir que la satisfacción de los pacientes que acudieron al servicio de odontología se da en todas las dimensiones, predominando más la dimensión fiabilidad, en la cual el profesional de salud atiende en el horario programado, respetando el orden de llegada e informa y orienta adecuadamente sobre la atención que brinda. En cuanto al servicio de laboratorio, los hallazgos de la investigación nos indican que la satisfacción del paciente también se da en todas las dimensiones, prevaleciendo la dimensión empatía, es decir el personal trata con amabilidad, muestra respeto y tiene paciencia para atender; además, muestra interés por dar solución a los problemas de salud, así como, explica adecuadamente sobre los procedimientos que se realizarán en la toma de muestra para los análisis. La insatisfacción en los servicios de CRED y farmacia se da en todas las dimensiones, predominando la dimensión aspectos tangibles en servicio de CRED y empatía en el servicio de farmacia. Al respecto los aspectos tangibles se ven afectada por falta de letreros y señalizaciones que permitan ubicar fácilmente el servicio, así como deficientes instalaciones físicas de los consultorios, y falta de limpieza de los ambientes. En cuanto a la empatía, el personal de farmacia en mucho de los casos no trata con amabilidad y no tiene paciencia para atender, además, no explica adecuadamente el tratamiento que se va a recibir y los posibles efectos adversos que podría generar el medicamento.

#### 4. DISCUSIÓN

En esta investigación se quiso conocer qué tan satisfechos están los usuarios con la atención que reciben en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño, del Centro de Salud Morro Solar, en Jaén. Al analizar los resultados, se encontró que el 61,3 % de los usuarios no están satisfechos, lo cual se debe principalmente a que la calidad de la atención es baja, según lo afirmó el 54,45 % de los encuestados.

Estos hallazgos se parecen a los de la investigación de Álvarez et al.<sup>8</sup>, donde también se encontró que los pacientes estaban insatisfechos, sobre todo por el mal trato y la baja calidad del servicio. En cambio, en el estudio de Calvo<sup>18</sup>, la situación fue distinta: allí se halló que el 93,3 % de los pacientes estaban satisfechos, lo cual muestra que cuando la atención mejora, también mejora la percepción de los usuarios.

En nuestro estudio, se evaluaron varias partes del servicio llamadas dimensiones como, por ejemplo: la apariencia del lugar (aspectos tangibles), la rapidez en atender (capacidad de respuesta), la confianza que inspiran los trabajadores (seguridad y fiabilidad), y el trato amable (empatía). En todas estas dimensiones, los resultados fueron negativos. La peor calificada fue la de aspectos tangibles, con un 63,87 % de insatisfacción. Luego siguieron la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, todas con 61,78 %, y finalmente fiabilidad con 61,26 %.

Estos datos son muy parecidos a los del estudio de Muñoz et al.<sup>9</sup>, quienes también encontraron insatisfacción en todas las dimensiones evaluadas, con un promedio del 61%. Sin embargo, en el estudio de Kalaja & Krasniqi<sup>7</sup>, que se realizó en hospitales públicos de Albania, los resultados fueron mucho mejores. Allí, la dimensión confiabilidad alcanzó 92,5 % de satisfacción, seguida por garantía con 91,5 % y empatía con 83,4 %. Esto demuestra que sí es posible alcanzar altos niveles de satisfacción si la calidad de la atención es buena.

En relación a la calidad de atención, se analizó cada dimensión de forma individual. La dimensión elementos tangibles fue la peor evaluada, con 60,73 % de valoración negativa. Estos resultados se pueden comparar con los de Espinoza<sup>14</sup>, quien también analizó la calidad del servicio en varias dimensiones como oportunidad, seguridad, accesibilidad, competencia, respeto e información, encontrando que el nivel de calidad era solo regular (51 %).

Por otro lado, hay estudios con mejores resultados. Por ejemplo, en la investigación de Torres<sup>11</sup>, el 57,6 % de los usuarios dijeron haber recibido una buena atención, y se concluyó que la calidad mejora cuando se usan bien las herramientas de gestión. Asimismo, en el estudio de Pérez<sup>13</sup>, se encontró que las dimensiones de empatía y aspectos tangibles tuvieron una calidad buena (76,1 %), así como seguridad y capacidad de respuesta (71,6 %), y fiabilidad (64,2 %). Esto confirma que cuando se trabaja con eficiencia, la calidad del servicio también mejora.

Al observar los diferentes servicios del centro de salud, se vio que los usuarios están más satisfechos con odontología (51,43 %) y laboratorio clínico (50,50 %). Sin embargo, no están conformes con los servicios de CRED (60,53 % de insatisfacción) ni con farmacia (53,26 %). Estos datos coinciden parcialmente con el estudio de Delgado<sup>17</sup>, quien evaluó la satisfacción de madres que acudían al CRED con sus hijos de 12 a 23 meses. En ese estudio, se halló una satisfacción media en general, especialmente en la dimensión humana (62,7 %), y en menor grado en las dimensiones técnico-científica (67,8 %) y entorno (40,7 %).

En conclusión, esta investigación muestra que la mayoría de usuarios no están satisfechos con la atención recibida, y que esto está relacionado con una baja calidad del servicio. Por lo tanto, si se quiere mejorar la satisfacción de los pacientes, es necesario que el personal esté mejor capacitado, que se cuente con los recursos necesarios y que los directivos se comprometan a realizar mejoras constantes. Así se podrá ofrecer un servicio de salud más humano, eficiente y de calidad, en beneficio de toda la población.

## 5. CONCLUSIONES

- La investigación evidenció que el 61,3% de los usuarios están insatisfechos con la atención en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro de Salud Morro Solar, lo que refleja la necesidad de mejorar la calidad del servicio, especialmente en dimensiones como capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles.
- En todas las dimensiones evaluadas se registró insatisfacción, siendo “aspectos tangibles” la más crítica (63,87%).
- El 54,5% calificó la calidad de atención como baja, destacando deficiencias en elementos tangibles (60,73%) y tiempo de espera (47,64%).
- En los servicios evaluados, Odontología (51,43%) y Laboratorio Clínico (50,50%) mostraron mayor satisfacción. En cambio, CRED (60,53%) y Farmacia (53,26%) presentaron mayor insatisfacción
- En conclusión, la satisfacción del usuario mejorará en la medida que se eleve la calidad de atención, lo que requiere compromiso del personal y apoyo de los directivos, así como asignación de recursos y sostenibilidad en las acciones de mejora.

## 6. RECOMENDACIONES

- Al jefe del establecimiento de salud es necesario realizar gestiones en el Centro Salud Morro Solar para mejorar los aspectos tangibles, como la limpieza y el equipamiento, lo que podría aumentar la satisfacción de los usuarios.
- Al jefe del Centro Salud Morro Solar se recomienda implementar programas de capacitación continua para el personal de su centro, enfocándose en la atención al cliente, empatía y habilidades de comunicación, para mejorar la interacción con los pacientes.
- Al jefe del Centro Salud Morro Solar es necesario revisar y optimizar los procesos de atención, especialmente en lo que respecta a tiempos de espera y agendamiento de citas, para garantizar una atención más eficiente y rápida.
- Al jefe del Centro Salud Morro Solar establecer un sistema de evaluación continua de la calidad de atención y satisfacción del usuario, mediante encuestas periódicas, permitirá identificar áreas de mejora y ajustar los servicios según las necesidades de los pacientes.
- Al jefe del Centro Salud Morro Solar involucrar a los usuarios en la toma de decisiones sobre los servicios de salud, a través de grupos focales o encuestas, puede proporcionar información valiosa para adaptar los servicios a sus necesidades reales y mejorar su satisfacción.
- Al Director de la Escuela Profesional de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la Universidad Nacional de Jaén insertar cursos en el plan de estudio de la Carrera con el fin de formar profesionales con competencias relacionadas con atención al usuario, calidad de servicio, gestión de la calidad y satisfacción del cliente ya que esto permitirá tener en el futuro tecnólogos médicos sensibles y consientes del servicio que se brinda y de la necesidad de una buena atención y por ende un adecuado desempeño de la profesión.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud. Modelo de Cuidado Integral de Salud por Curso de Vida. [Internet]. Perú; 2020. [Consultado el 6 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/12/1050369/mci.pdf>
2. Real R, Vergara V, Mercado M. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Revista Perú Investigación En Salud*. [Internet]. 2021. [Consultado el 6 de septiembre de 2023]; 5(2):83-90. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/373349441\\_Role\\_of\\_Expert\\_in\\_Validation\\_of\\_Information\\_Collection\\_Instruments\\_for\\_Business\\_Purposes](https://www.researchgate.net/publication/373349441_Role_of_Expert_in_Validation_of_Information_Collection_Instruments_for_Business_Purposes)
3. Universidad Internacional de Rioja. La calidad en salud y la satisfacción del paciente. [Internet]. México; 2023. [Consultado el 6 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/>
4. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. [Internet]. 2021. [Consultado el 6 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
5. Kagura J, Khamisa N, Matsena Z, et al. Patient satisfaction with chronic disease care and its associated factors in primary health care facilities in Johannesburg, South Africa. *Front Health Serv*. [Internet]. 2023. [Consultado el 23 de septiembre de 2023]; 3. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/frhs.2023.967199>
6. Tapia C. Plan de mejora para la calidad de atención en consulta externa de un Hospital Rural, San Martín. [Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2023. [Consultado el 23 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106318>
7. Kalaja R, Krasniqi M. Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania. *Front Public Health*. [Internet]. 2022. [Consultado 23 de septiembre de 2023]; 10. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2022.925681>
8. Álvarez G, Moná H, Rodríguez O. La percepción de la calidad de los servicios de salud: en los migrantes venezolanos del municipio de Bello - Antioquia, 2022. [Título de Licenciatura en Administración en Salud]. Medellín: Universidad de Antioquia;

2023. [Consultado el 23 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/34090>
9. Muñoz M, Arevalo B, Morillo A, et al. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Revista Unjbj*. [Internet]. 2022. [Consultado el 23 de septiembre de 2023]; 2(3): 88-95. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1640/186>
  10. Zambrano R. Gestión de calidad y nivel de satisfacción al cliente: caso laboratorio alfa bacteriológico del Cantón Chone, año 2021. [Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas]. Jipijapa Manabí: Universidad Estatal del Sur de Manabí; 2022. [Consultado el 23 de septiembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4566/1/Zambrano%20Rodr%c3%adguez%20Stephany%20Salome.pdf>
  11. Torrez I. Calidad de atención del paciente diabético del Hospital de Clínicas Universitario durante la gestión 2021. [Tesis de Magister Scientiarum en Salud Pública mención Gerencia en Salud]. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés; 2023. [Consultado el 23 de septiembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/31622>
  12. Tello S, Mondragón S. Satisfacción de los usuarios de un laboratorio clínico en un hospital de alta complejidad del norte de Perú, diciembre del 2021. *Revista REM*. [Internet]. 2023. [Consultado el 23 de septiembre de 2023]; 9(1). Disponible en: <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/629>
  13. Perez M. Eficiencia en los resultados de laboratorio y calidad de atención en un centro de salud de Los Olivos, 2021. [Tesis en maestría de Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022. [Consultado el 23 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80103>
  14. Espinoza E. Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020. [Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Piura: Universidad César Vallejo; 2020. [Consultado el 23 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61413>
  15. Machaca M. Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Policlínico Policial Tacna, durante el contexto Covid-19,

2020. Tacna: Universidad Privada de Tacna; 2021. [Consultado el 23 de septiembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1929>
16. Alcántara T. Satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia- Hospital General de Celendín Cajamarca- 2019. [Título de segunda especialidad profesional en Enfermería en Cuidados Críticos, Emergencias y Desastres]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2020. [Consultado el 24 de septiembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3964>
17. Delgado C. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería Consultorio de crecimiento y desarrollo del niño Centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2019. [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Jaén: Universidad Nacional de Cajamarca; 2021. [Consultado el 6 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4341/tesis%20cindy%20delgado%20riveros.pdf?sequence=1&isallowed=y>
18. Llanos M. Nivel de satisfacción de madres sobre la calidad de atención de enfermería - programa de crecimiento y desarrollo Hospital General Jaén, 2018. [Tesis de maestría en Enfermería]. Chiclayo: Universidad de Católica de Santo Toribio de Mogrovejo; 2021. [Consultado el 6 de septiembre de 2023]; Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5162>
19. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. [Internet]. [citado 5 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
20. Torres Navarro C, Jélvez Caamaño A. Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo servperf. [citado 5 de agosto de 2024]; Disponible en: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212014000200004](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212014000200004)
21. Tesis y Mátters. Todo lo que necesitas saber sobre el Estudio Transversal [Internet]. hile; 2022. [Consultado el 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://tesisymasters.cl/estudio-transversal/>
22. Intep. Investigación no experimental. [Internet]. 2018. [Consultado el 24 de octubre de 2023]. Disponible en: [https://intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018\\_1/Documentos/investigacion\\_no\\_experimental.pdf](https://intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/investigacion_no_experimental.pdf)

23. Mar A. Razonamiento inductivo vs deductivo. [Internet]. Blog Adecco | Orienta tu Búsqueda de Empleo; 2022. [Consultado el 13 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.adeccorientaempleo.com/razonamiento-inductivo-vs-deductivo-1119001/>

## 8. ANEXOS

### Anexo 01. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición	Tipo	Técnica	Instrumento
Nivel de satisfacción	Es cómo se sintió el paciente con la atención del personal de salud, es decir, si quedó conforme o no con lo que recibió según lo que esperaba <sup>34</sup> .	Se medirá a en 5 dimensiones según el modelo Servqual <sup>28</sup> .	Fiabilidad	Preguntas del 01 al 05	Nominal	Cualitativo	Encuesta	Cuestionario
			Capacidad de Respuesta	Preguntas del 06 al 09				
			Seguridad	Preguntas del 10 al 13				
			Empatía	Preguntas del 14 al 18				
			Aspectos Tangibles	Preguntas del 19 al 22				
Calidad de atención	Es lo que el establecimiento ofrece y cómo el paciente percibe ese servicio: si fue rápido, claro, limpio, seguro y profesional <sup>35</sup> .	Se medirá en 8 dimensiones según el modelo Servperf <sup>29</sup> .	Elementos tangibles	Preguntas del 01 al 04	Nominal	Cualitativo	Encuesta	Cuestionario
			Empatía	Preguntas del 05 al 07				
			Seguridad	Preguntas del 08 al 10				
			Capacidad de Respuesta	Preguntas del 11 al 13				
			Profesionalismo	Preguntas del 14 al 16				
			Comunicación e Interacción	Preguntas del 17 al 19				
			Calidad Técnica	Preguntas del 20 al 22				
			Tiempo de Espera y Atención	Preguntas del 23 al 26				

Anexo 02. Cuestionario para Medir el Nivel de Satisfacción Según El Modelo Servqual.

		<b>N° Encuesta:</b>	
ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DEL USUARIO EN LA ESTRATEGIA SANITARIA CURSO DE VIDA NIÑO DEL CENTRO SALUD MORRO SOLAR JAÉN-2024			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		Morro Solar	
Fecha: 01/07/24		Hora de Inicio: 9:46 Hora Final: 9:55	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>			
1. Condición del encuestado		Usuario (a)	<input checked="" type="checkbox"/>
		Acompañante	<input type="checkbox"/> 2
2. Edad del encuestado en años		21	
2 Sexo		Masculino	<input type="checkbox"/> 1
		Femenino	<input checked="" type="checkbox"/>
3 Nivel de estudio		Analfabeto	<input type="checkbox"/> 1
		Primaria	<input type="checkbox"/> 2
		Secundaria	<input checked="" type="checkbox"/>
		Superior Técnico	<input type="checkbox"/> 4
		Superior Universitario	<input type="checkbox"/> 5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	<input checked="" type="checkbox"/>
		SOAT	<input type="checkbox"/> 2
		Ninguno	<input type="checkbox"/> 3
		Otro	<input type="checkbox"/> 4
6. Tipo de usuario		Madre	
7. Especialidad /servicio donde fue atendido:		CRED	

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	El personal le informa, le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites que debe de realizar en la consulta externa.				X			
02	E	La consulta con el profesional de salud lo realizó en el horario programado.			X				
03	E	La atención que Usted recibió fue respetando como estaba programado en el orden de llegada.		X					
04	E	La historia clínica de Usted estuvo disponible en el consultorio para su atención.			X				
05	E	Las citas para Crecimiento y Desarrollo siempre están disponibles y las obtiene con facilidad.		X					
06	E	La atención en caja en el módulo de admisión fue rápida.							
07	E	Para el análisis del laboratorio fue rápida o no fue rápida la atención.		X					
08	E	La atención del odontólogo fue rápida.			X				
09	E	La atención en farmacia fue rápida.				X			
10	E	La atención en el consultorio se respetó su privacidad.		X					
11	E	La enfermera le realizó examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.			X				
12	E	El profesional de salud le brindó tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.		X					
13	E	El profesional de salud que atiende su problema de salud, le inspire confianza.			X				
14	E	El profesional de salud le trata con amabilidad, respeto y paciencia.		X					
15	E	El profesional de salud que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud.			X				
16	E	El profesional de salud le brinda una explicación sobre el problema de salud o resultado de su atención.		X					
17	E	El profesional de salud le brinda la explicación del tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.			X				
18	E	El profesional de salud le explica sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.		X					
19	E	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.			X				
20	E	La consulta conta con personal de salud para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.		X					
21	E	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.				X			
22	E	El ambiente dónde fué y la sala de espera se encuentra limpio y cómodo.		X					

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de Consulta Externa. 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	E	¿El personal de salud le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?				X			
02	E	¿El profesional de salud le atendió en el horario programado?			X				
03	E	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?		X					
04	E	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?		X					
05	E	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?		X					
06	E	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?			X				
07	E	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?		X					
08	E	¿La atención para tomarse exámenes de odontología fue rápida?		X					
09	E	¿La atención en farmacia fue rápida?		X					
10	E	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?			X				
11	E	¿El profesional de salud le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?			X				
12	E	¿El profesional de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?		X					
13	E	¿El profesional de salud que le atendió le inspiró confianza?			X				
14	E	¿El personal de salud de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?		X					
15	E	¿El profesional de salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?			X				
16	E	¿Usted comprendió la explicación del profesional de salud sobre su problema de salud o resultado de su atención?		X					
17	E	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional de salud sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?				X			
18	E	¿Usted comprendió la explicación del profesional de salud sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?			X				
19	E	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?		X					
20	E	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?			X				
21	E	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			X				
22	E	¿El ambiente dónde fué y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?		X					

Anexo 03: Cuestionario para Medir la Calidad de Atención Según el Modelo Servperf.

		<b>N° Encuesta:</b>	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EN LA ESTRATEGIA SANITARIA CURSO DE VIDA NIÑO DEL CENTRO SALUD MORRO SOLAR JAÉN-2024			
Nombre del encuestador:			
Establecimiento de Salud:	Morro Solar		
Fecha: 01/07/24	Hora de Inicio: 10:00/1	Hora Final: 10:10	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Acompañante	<input type="checkbox"/>	2
2. Edad del encuestado en años	25		
4 Sexo	Masculino	<input type="checkbox"/>	1
	Femenino	<input checked="" type="checkbox"/>	
5 Nivel de estudio	Analfabeto	<input type="checkbox"/>	1
	Primaria	<input type="checkbox"/>	2
	Secundaria	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Superior Técnico	<input type="checkbox"/>	4
	Superior Universitario	<input type="checkbox"/>	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	<input checked="" type="checkbox"/>	
	SOAT	<input type="checkbox"/>	2
	Ninguno	<input type="checkbox"/>	3
	Otro	<input type="checkbox"/>	4
6. Tipo de usuario			
7. Especialidad /servicio donde fue atendido:	Laboratorio		

CALIDAD DE ATENCIÓN						
Califique la calidad de atención que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en la Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿Cómo calificaría las instalaciones físicas del profesional de salud que le atendió?			X		
02	¿Cómo calificaría el equipamiento médico del profesional de salud que le atendió?		X			
03	¿Cómo calificaría el aseo del establecimiento del Centro de Salud Morro Solar?			X		
04	¿Cómo calificaría la ubicación del estacionamiento para dejar su vehículo durante su atención en el establecimiento de salud?		X			
05	¿Cómo calificaría la capacidad del profesional de salud para explicar claramente la información y asegurar su comprensión?			X		
06	¿Cómo calificaría la paciencia del profesional de salud durante su atención?		X			
07	¿Cómo calificaría la disponibilidad del personal de salud para resolver sus consultas?			X		
08	¿Cómo calificaría la privacidad que tuvo durante su atención con el profesional de salud?		X			
09	¿Cómo calificaría la privacidad que tuvo con el profesional de salud durante el diagnóstico y tratamiento?		X			
10	¿Cómo calificaría la integridad y comodidad que experimentó al ser atendido por el profesional de salud?			X		
11	¿El profesional de salud estuvo disponible en todo momento cuando lo necesitaba?			X		
12	¿El profesional de salud le atendió rápido?		X			
13	¿Cómo calificaría la claridad con la que el profesional de salud le explicó la información sobre los procedimientos y resultados?		X			
14	¿Cómo calificaría la ética y moral del profesional de salud?			X		
15	¿Cómo calificaría la identificación del profesional de salud con Usted durante la atención?		X			
16	¿Cómo calificaría la responsabilidad y compromiso del profesional de salud con su bienestar?		X			
17	¿Cómo calificaría la habilidad del profesional de salud para identificar y entender su dolencia?			X		
18	¿Cómo calificaría la habilidad del profesional de salud para proporcionarle información y educación adecuada sobre su dolencia?		X			
19	¿Cómo calificaría la claridad con la que el profesional de salud explicó el diagnóstico y tratamiento de su salud?			X		
20	¿Hasta qué punto cree que el personal de salud puede mejorar la atención que le brindó?		X			
21	¿Cómo calificaría la actitud del profesional de salud durante su atención?			X		
22	¿Cómo calificaría la atención del profesional de salud?		X			
23	¿Cómo calificaría el tiempo que esperó en la sala de espera para ser atendido?			X		
24	¿Cómo calificaría el tiempo de espera en el box antes de ser atendido?		X			
25	¿Cómo calificaría el tiempo de atención con el profesional de salud?		X			
26	¿Cómo calificaría el tiempo total que ha pasado en el establecimiento de salud?		X			

¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo 04. Validación de Instrumento

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Quien suscribe, Muñoz Huamán María Kelli con documento de identidad N° 76815529, de profesión Tecnólogo Médico, Grado de Maestra, ejerciendo actualmente como Docente, en la Universidad Nacional de Jaén. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación en el Plan de Trabajo de Investigación con título "Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén-2024".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Coherencia de ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Precisión			X	

Fecha: 10 de junio del 2024

  
 Mg. María Kelli Muñoz Huamán  
 TECNÓLOGO MÉDICO  
 Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica  
 C.T.M.P. 14503

Firma

DNI: 76815529

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe, Mg Adán Saúl Villanueva Socu con documento de identidad N° 43896757, de profesión Neurologo Psiquiatra, Grado de Magister, ejerciendo actualmente como Docente, en la Universidad Nacional de Jaén. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación en el Plan de Trabajo de Investigación con título "Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén-2024".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Coherencia de ítems			2	
Amplitud de contenido			2	
Redacción de ítems			2	
Claridad y precisión			2	
Precisión				10

Fecha: 12 de Junio del 2024

  
Firma

DNI: 43896757

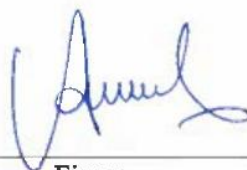
### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe, Lalangi Sarmiento Angela Milagros con documento de identidad N° 71065101, de profesión Tecnólogo Médico, Grado de MAESTRA, ejerciendo actualmente como docente, en la Universidad Nacional de Jaén. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación en el Plan de Trabajo de Investigación con título "Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario en la Estrategia Sanitaria Curso de Vida Niño del Centro Salud Morro Solar Jaén-2024".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Coherencia de ítems				✓
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de ítems			✓	
Claridad y precisión				✓
Precisión				✓

Fecha: 12 de Junio del 2024



Firma

DNI: 71065101

Anexo 05. Solicitud de permiso para realizar el Proyecto de Tesis

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

**SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA A  
MADRES Y/O PADRES DE FAMILIA**

Dra Arlita La Torre Rosillo  
Directora del Centro de Salud Morro Solar-Jaén

F: 28-10-23  
NR: 2827  
*[Handwritten signature]*

Pérez Alberca Mercy Lizbeth, identificada con DNI N° 71499372, domiciliada en el Sector La Primavera - Magllanal N° 230 de la provincia de Jaén, y Delgado Sangama Elizabet identificada con DNI N° 74070909, domiciliada en la Prolongación Garcilaso de la Vega N° 809 Jaén, estudiantes del VII Ciclo de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de esta casa superior de estudios, nos presentamos ante Ud. Respetuosamente y exponemos lo siguiente:

Que, estando desarrollando el curso Seminario de Investigación Científica I, cuyo producto es completar y ejecutar el proyecto de Tesis para lo cual es necesario aplicar una encuesta que nos permita recoger datos para nuestro trabajo de investigación, cuyo título es "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EN LA ESTRATEGIA SANITARIA CURSO DE VIDA NIÑO DEL CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR JAÉN-2023". Por lo tanto, solicitamos a usted la autorización correspondiente para realizar dicha encuesta.

**POR LO EXPUESTO:**

Pedimos a Ud. Acceder a nuestra solicitud.

Atentamente,

Jaén, 26 de octubre del 2023.

\_\_\_\_\_  
A ELIZABET  
0909

\_\_\_\_\_  
PÉREZ \_\_\_\_\_ :BETH

Anexo 06. Autorización para realizar el Proyecto de Tesis



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA  
SUB REGION DE SALUD JAÉN  
A - CLAS MORRO SOLAR  
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"



**MEMORANDUM N° 319-2023-G-CLAS-MS**

DE : M.C. FELIPE JAVIER CABELLOS ALTAMIRANO  
GERENTE CLAS MORRO SOLAR


PARA : JEFA DEL ESTABLECIMIENTO

ASUNTO : PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA A MADRES Y/O PADRES DE  
FAMILIA

FECHA : Jaén, 17 de noviembre del 2023 0.

=====  
Por medio del presente, se le comunica que se da la aceptación a Pérez Alberca Mercy Lizbeth identificada con DNI N° 74499372 y a Delgado Sangama Elizabet identificada con DNI N° 74070909, para realizar las encuestas a madres y/o padres de familia dentro del Centro de Salud Morro Solar-Jaén, como parte de su proyecto "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EN LA ESTRATEGIA SANITARIA CURSO DE VIDA NIÑO DEL CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR JAÉN-2023".

Atentamente,

  
M.C. Felipe J. Cabellos Altamirano  
CMP. 66584  
GERENTE

FJCA/GERENTE


### COMPROMISO DEL ASESOR

El que suscribe, Juan Enrique Arellano Ubillus, con  
Profesión Tecnólogo Médico Grado de Doctor,  
D.N.I. (X)/Pasaporte ( ) / Carnet de Extranjería ( ) N.º 33655281 con conocimiento del  
Reglamento General de Grado Académico y Título Profesional de la Universidad  
Nacional de Jaén, se compromete y deja constancia de las orientaciones a los Estudiantes;  
Delgado Sangama Elizabet y Pérez Alberca Mercy Lizbeth, estudiantes de la Escuela  
Profesional de Tecnología Médica en la formulación y ejecución del:

- Plan de Trabajo de Investigación     Informe Final de Trabajo de Investigación  
 Proyecto de Tesis                             Informe Final de Tesis  
 Informe Final del Trabajo por Suficiencia Profesional

Por lo indicado doy testimonio y visto bueno que las Asesoradas han formulado el  
Proyecto de Tesis; por lo que en fe a la verdad suscribo lo presente.

Jaén 29 de Noviembre del 2023

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Juan Enrique Arellano Ubillus


### COMPROMISO DEL COASESOR

El que suscribe, Diomer Marino Jara Llanos, con Profesión/Grado de Magister, D.N.I. (  ) / Pasaporte (  ) / Carnet de Extranjería (  ) N.º 40530890 con conocimiento del Reglamento General de Grado Académico y Título Profesional de la Universidad Nacional de Jaén, se compromete y deja constancia de las orientaciones a las Estudiantes; Delgado Sangama Elizabet y Pérez Alberca Mercy Lizbeth, estudiantes de la Escuela Profesional de Tecnología Médica, en la formulación y ejecución del:

- (  ) Plan de Trabajo de Investigación      (  ) Informe Final de Trabajo de Investigación  
(X) Proyecto de Tesis      (  ) Informe Final de Tesis  
(  ) Informe Final del Trabajo por Suficiencia Profesional

Por lo indicado, doy testimonio y visto bueno que las Asesoradas han formulado el Proyecto de Tesis; por lo que en fe a la verdad suscribo lo presente.

Jaén, 29 de Noviembre del 2023

  
Mg. Diomer Marino Jara Llanos

## Anexo 09. Reporte turnitin de similitud



# Mercy Lizbeth Perez Alberca Elizabet Delgado Sang...

## NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EN LA ESTRATEGIA SANITARIA CURSO DE VIDA NI...

- PROYECTOS DE TESIS E INFORMES FINALES 2026
- Proyectos e Informes en evaluación
- Universidad Nacional de Jaen

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3533034033

24 páginas

Fecha de entrega

10 abr 2026, 11:23 a.m. GMT-5

7729 palabras

Fecha de descarga

10 abr 2026, 11:24 a.m. GMT-5

41.468 caracteres

Nombre del archivo

12.-I.F.\_Nivel\_de\_Satisfacción\_y\_Calidad\_de\_Atención\_de\_la\_Estrategia\_Sanitaria\_Mercy\_Perez-Eli....docx

Tamaño del archivo

63.7 KB

  
UNJ UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN  
Dr. Guillermo Núñez Sánchez  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD






## 11% Similitud general

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

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

### Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAEN  
  
-----  
Dr. Guillermo Núñez Sánchez  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

12	Internet	repositorio.undac.edu.pe	<1%
13	Internet	www.imbiomed.com.mx	<1%
14	Internet	repositorio.unesum.edu.ec	<1%
15	Internet	repositorioinstitucional.uabc.mx	<1%
16	Publicación	Miranda Bravo, Eliana. "Calidad de atención y grado de satisfacción de las madre...	<1%
17	Internet	1library.co	<1%
18	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
19	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
20	Internet	webs.ucm.es	<1%
21	Internet	www.researchgate.net	<1%
22	Internet	revistas.unjbg.edu.pe	<1%
23	Publicación	Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación e...	<1%
24	Internet	cienciadigital.org	<1%
25	Internet	repositorio.unac.edu.pe	<1%

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN  
  
Dr. Guillermo Núñez Sánchez  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

26	Internet	revistas.utm.edu.ec	<1%
27	Internet	silو.tips	<1%
28	Internet	www.occupationaltherapist.com	<1%
29	Internet	www.retina.ar	<1%

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN  
  
Dr. Guillermo Núñez Sánchez  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

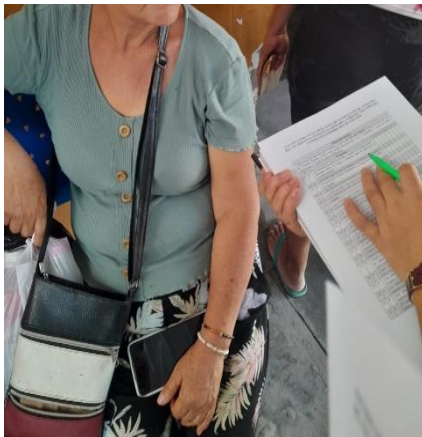
## Anexo 10. Evidencia de la realización de la investigación



*Imagen 1.* Presentación del estudio a los usuarios.



*Imagen 2.* Aplicación del instrumento.



*Imagen 3.* Entrevistando a Madres usuarias del Centro Salud Morro-Jaén.



*Imagen 4.* Entrevistando a padres usuarios del Centro Salud Morro Solar-Jaén.



*Imagen 5.* Centro de Salud Morro Solar-Jaén.

VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN																																												
Número de encuesta	EXPECTATIVAS											PERCEPCIONES																																
	Fiabilidad			Capacidad de Respuesta			Seguridad			Empatia		Aspectos Tangibles		Fiabilidad			Capacidad de Respuesta			Seguridad		Empatia		Aspectos Tangibles																				
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	
2	7	7	6	6	5	6	5	7	6	7	5	6	7	6	7	6	7	6	7	5	7	6	7	7	7	7	7	6	5	6	7	7	7	6	7	5	6	7	6	7	7	5	6	
3	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
4	7	6	5	7	6	5	6	6	4	5	6	7	6	7	5	6	7	6	7	6	5	6	5	7	6	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	5	6	5	6	5	6
5	7	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	
6	5	5	6	6	4	6	5	5	5	6	6	7	6	5	6	6	5	6	6	7	6	6	6	7	7	5	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	5	5	3	
7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	6	7	2	7	6	7	7	7	6	7	6	7	4	4	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	
8	5	5	5	5	5	6	6	6	6	7	7	7	5	5	5	5	5	4	5	4	4	6	5	6	5	6	5	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	4	2	4	2	
9	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	
10	6	6	7	5	5	5	6	6	5	5	6	6	7	7	6	7	6	5	5	4	5	6	6	6	6	5	5	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	7	5	4	5	3
11	7	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	4	4	4	3	2	2	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4
12	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	7	4	5	6	6	6	7	7	6	6	6	6	5	5	7	7	6	6	6	4	4	4	4	4	4	
13	7	6	7	6	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	6	5	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	3	2	

Imagen 6. Registro y análisis de los datos obtenidos a partir de los cuestionarios sobre expectativas y percepción de la satisfacción de los usuarios en el programa Excel.

VARIABLE CALIDAD DE LA ATENCIÓN																																					
Número de encuesta	Elementos tangibles				Empatia		Seguridad		Capacidad de respuesta			Profesionalismo		Comunicación interna		Calidad técnica		Tiempo de espera y atención		Dimensión elementos tangibles		Dimensión empatía		Dimensión seguridad		Dimensión capacidad de respuesta		Dimensión profesionalismo		Dimensión comunicación interna		Calidad técnica		Tiempo de espera y atención		Total Calidad de atención	
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Dimensión elementos tangibles	Dimensión empatía	Dimensión seguridad	Dimensión capacidad de respuesta	Dimensión profesionalismo	Dimensión comunicación interna	Calidad técnica	Tiempo de espera y atención	Total Calidad de atención		
1	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	8	6	6	7	6	8	6	9	56	
2	2	1	1	2	2	2	3	1	3	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	6	7	5	5	6	5	6	9	49		
3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	9	8	7	7	6	9	7	10	63			
4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	10	7	7	7	6	7	6	9	59			
5	3	2	2	3	4	2	3	3	2	4	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	10	9	9	6	5	8	7	12	66			
6	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	1	1	10	5	7	5	7	5	7	6	52			
7	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	11	7	7	6	6	7	6	6	56			
8	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	10	8	8	7	7	7	8	10	65				
9	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	10	8	8	7	8	8	8	11	68				
10	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	2	3	2	3	2	1	2	3	8	7	4	5	7	4	8	8	51			
11	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	3	3	1	2	3	1	3	3	2	1	2	2	3	3	6	5	6	8	6	7	5	10	53			
12	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	9	7	5	5	5	7	7	7	52			
13	2	3	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	7	7	7	5	8	7	6	10	57			

Imagen 7. Registro y organización de datos de la variable calidad de atención, organizados por dimensiones evaluadas en el programa Excel.