

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Gerencia en Salud



**Comparación del nivel de satisfacción entre los servicios de salud del
P.S Alto Pendencia - Tingo María 2024.**

Tesis presentada por el Bachiller:

Acosta Nuñez, Edgard Abraham

ORCID: 0009-0002-4006-1265

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud

Asesor:

Dra. Rivas Vargas, Ursula Irene

ORCID: 0009-0003-5753-2956

Arequipa - Perú

2026

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 01 de Diciembre del 2025

Dictamen: 007775-C-EPG-2025

Visto el borrador del expediente 007775, presentado por:

2021002931 - ACOSTA NUÑEZ EDGARD ABRAHAM

Titulado:

**COMPARACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN ENTRE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL P.S
ALTO PENDENCIA - TINGO MARÍA 2024.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29203672 - ESCOBEDO VARGAS JANNET MARIA
DICTAMINADOR**



**29522578 - CALDERON RONDON BERTHING SERAFIN
DICTAMINADOR**



**29714679 - ABARCA BENAVENTE VICTORIA
DICTAMINADOR**



Comparación del nivel de satisfacción entre los servicios de salud del P.S Alto Pendencia - Tingo María 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	20%	3%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	4%
2	duict.upch.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	2%
5	docplayer.es Fuente de Internet	2%
6	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1%
9	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
12	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%

Epígrafe



“La experiencia es simplemente el nombre que le damos a nuestros errores”

Oscar Wilde

Agradecimientos

Agradezco al Universo por haber iluminado mi camino durante mi etapa universitaria y por haber hecho de ella la mejor experiencia que he vivido.

A mi padre Edgar y a mi madre Betzabeth, por su amor, trabajo y sacrificio de todos estos años, por haberme llevado a ser la persona que soy en la actualidad, además de ser mi mayor ejemplo de superación, pero sobre todo por motivarme constantemente a alcanzar mis sueños.

A mis amigos por ser el regalo más maravilloso que la vida me dio, por su cariño y amistad, por ser los que me llenan de alegría mis días y de quien me siento más que orgulloso por todo lo que son para mí.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Comparación del nivel de satisfacción entre los servicios de salud del P.S. Alto Pendencia – Tingo María, 2024” tuvo como objetivo analizar y comparar la percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida en dicho establecimiento de salud. El estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, comparativo y longitudinal, desarrollado en la ciudad de Tingo María durante el año 2024. La técnica empleada fue la encuesta, y el instrumento utilizado correspondió al modelo SERVQUAL, validado en el Perú mediante cita: la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo (R.M. N.º 527-2011/MINSA).

La muestra estuvo conformada por 200 usuarios atendidos en el P.S. Alto Pendencia, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado basado en las dimensiones de bienes tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los datos fueron analizados con la prueba estadística de Kruskal-Wallis para identificar diferencias entre los servicios evaluados.

Los resultados mostraron diferencias estadísticamente significativas ($p < 0.01$) entre los servicios de salud en todas las dimensiones. El servicio de Odontología fue el mejor valorado, con puntajes promedio de 6 a 7 puntos (moderadamente a totalmente satisfecho) y brechas relativas superiores al 80%, seguido por Medicina. En contraste, Obstetricia y Enfermería presentaron los niveles más bajos, con promedios de 5 puntos (ligeramente satisfecho) y brechas de hasta 74.29%.

Se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios varía significativamente según el servicio recibido, siendo el trato y la seguridad los aspectos mejor percibidos, mientras que la infraestructura y los tiempos de espera mostraron oportunidades de mejora. Estos hallazgos aportan evidencia útil para fortalecer la gestión de la calidad en los servicios de salud de la región.

Palabras clave: satisfacción del usuario, servicios de salud, calidad de atención.

ABSTRACT

The present research entitled “Comparison of the Level of Satisfaction among Health Services of P.S. Alto Pendencia – Tingo María, 2024” aimed to analyze and compare users’ perceptions of satisfaction regarding the care received at this health facility. The study followed a quantitative, descriptive, comparative, and longitudinal design, conducted in Tingo María during 2024. The survey technique was applied, using the SERVQUAL model as the instrument, validated in Peru through the Technical Guide for the Evaluation of External User Satisfaction in Health Establishments and Support Medical Services (Ministerial Resolution No. 527-2011/MINSA) (37).

The sample consisted of 200 users attended at the P.S. Alto Pendencia, to whom a structured questionnaire was applied based on the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed using the Kruskal–Wallis statistical test to identify differences among the evaluated services.

The results showed statistically significant differences ($p < 0.01$) among health services across all dimensions. The Dentistry service obtained the highest scores, ranging from 6 to 7 points (moderately to totally satisfied) and relative gaps above 80%, followed by Medicine. In contrast, Obstetrics and Nursing had the lowest satisfaction levels, with average scores of 5 points (slightly satisfied) and gaps of up to 74.29%.

It is concluded that the level of user satisfaction varies significantly according to the service received, with staff treatment and assurance being the most positively perceived aspects, while infrastructure and waiting time showed opportunities for improvement. These findings provide valuable evidence to strengthen quality management in regional health services.

Keywords: user satisfaction, health services, quality of care.

ÍNDICE

EPÍGRAFE.....	
AGRADECIMIENTOS	
RESUMEN	2
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	4
1.1 Bases Teóricas.....	5
1.1.1 Satisfacción del paciente.....	5
1.1.2 Satisfacción usuaria.....	9
1.1.3 Satisfacción del usuario de externo en los establecimientos de salud público en Perú.....	10
1.1.4 Estudios de expectativa y percepciones	11
1.1.5 Servicios de Salud	13
1.1.6 Servicios de salud en Perú	14
1.1.7 Servicio Rural Urbano Marginal de Salud.....	17
1.1.8 Especialidades estudiadas en los servicios de salud de la presente investigación	17
1.2 Antecedentes Investigativos	19
1.2.1 Internacionales.....	19
1.2.2 Nacionales.....	19
1.2.3 Locales	20
CAPITULO II METODOLOGÍA.....	21
2.1 Técnicas e instrumentos de verificación	22
2.1.1 Técnicas.....	22
2.1.2 Instrumento	22
2.1.3 Cuadro de coherencias	23
2.2 Campo de verificación	24
2.2.1 Ubicación espacial.....	24
2.2.2 Ubicación temporal	24
2.2.3 Unidades de estudio.....	24
2.3 Estrategias de recolección de datos	26
2.3.1 Organización.....	26

2.3.2 Recursos	26
2.3.3 Validación de instrumentos	26
2.3.4 Criterios para manejo de resultados	27
CAPÍTULO III RESULTADOS	28
3.1 Resultados.....	29
DISCUSIÓN.....	44
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Efecto en la satisfacción en función del tipo de expectativa	12
Tabla 2. Cuadro de coherencias	23
Tabla 3. Cálculo del tamaño de muestra	25
Tabla 4. Plan de análisis	27
Tabla 5. Distribución de casos según servicios de salud y sexo. Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024	29
Tabla 6. Distribución de casos según servicios de salud y grado de instrucción. Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024	30
Tabla 7. Distribución de casos según servicios de salud y estado civil. Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024	31
Tabla 8. Prueba de Kruskal Wallis para expectativas dimensión Bienes tangibles por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024, Método: 95.0 porcentaje Tukey HSD	32
Tabla 9. Prueba de Kuskall Wallis para expectativas dimensión Confiabilidad por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024.....	33
Tabla 10. Pruebas de Kuskall Wallis para expectativas dimensión Capacidad de respuesta por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024.....	34
Tabla 11. Prueba de Kuskall Wallis para expectativas dimensión Seguridad por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024.....	35
Tabla 12. Prueba de Kuskall Wallis para expectativas dimensión Empatía por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024	36
Tabla 13. Prueba de Kuskall Wallis para percepciones dimensión Bienes tangibles por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024.....	37
Tabla 14. Prueba de Kuskall Wallis para percepciones dimensión Confiabilidad por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024.....	38
Tabla 15. Prueba de Kuskall Wallis para percepciones dimensión Capacidad de respuesta por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024.....	39
Tabla 16. Prueba de Kuskall Wallis para percepciones dimensión Seguridad por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024.....	40

Tabla 17. Prueba de Kuskall Wallis para percepciones dimensión Empatía por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024	41
Tabla 18. Satisfacción total de usuarios de los servicios de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024.....	42
Tabla 19. Pruebas de normalidad	43



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Comparación de expectativas dimensión Bienes tangibles por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024.	32
Figura 2. Comparación de expectativas dimensión Confiabilidad por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024	33
Figura 3. Comparación de expectativas dimensión Capacidad de repuesta por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024	34
Figura 4. Comparación de expectativas dimensión Seguridad por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024	35
Figura 5. Comparación de expectativas dimensión Empatía por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024	36
Figura 6. Comparación de percepciones dimensión Bienes tangibles por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024	37
Figura 7. Comparación de percepciones dimensión Confiabilidad por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024	38
Figura 8. Comparación de percepciones dimensión Capacidad de respuesta por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024.....	39
Figura 9. Comparación de percepciones dimensión Seguridad por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024	40
Figura 10. Comparación de percepciones dimensión Empatía por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024	41
Figura 11. Satisfacción total en usuarios de los servicios de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024.....	42

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado del usuario externo	52
Anexo 2: Datos del usuario encuestado	53
Anexo 3: instrumento de evaluación.....	54
Anexo 4: Solicitud al jefe del establecimiento P.S Alto Pendencia	56
Anexo 5. Fotografías del trabajo de campo y población atendida	57
Anexo 6. Matriz de datos.....	61



INTRODUCCIÓN

El nivel de satisfacción en un servicio de salud depende básicamente de la interacción del trabajador del servicio de salud con el cliente y/o usuario. En el caso de la prestación del servicio de salud, es importante que el usuario sienta la confianza en dejar su salud, en manos de quienes le van a resolver su situación en ese momento; que el diagnóstico efectuado sea acertado y que el tratamiento sea aplicado en la forma indicada.

Actualmente el Perú atraviesa por una crisis en el sector de la salud tanto pública como privada, esto incrementa las inconformidades de los ciudadanos que hacen uso de este servicio, muchos de ellos denuncian negligencia, mala atención, demora para dar citas médicas u otros servicios que requieran tener agenda previa además de la formulación de los mismos medicamentos y no de aquellos que a pesar de ser costosos son más beneficiosos para la pronta mejoría y bienestar de los usuarios.

Un cliente - paciente que ingresa en una institución hospitalaria, pasa por un acontecimiento psicológico importante, tiene mucha incertidumbre sobre la calificación de la persona que le va a atender, los tratamientos que le van a ser suministrados y los equipos con que se cuenta para ser atendido. El éxito o el fracaso en la prestación del servicio, va a depender básicamente de si la persona que lo presta está pensando en el paciente, va a concentrar su atención en los elementos importantes de este momento y lo manejará de tal forma que maximice el impacto positivo sobre el cliente o minimice el negativo (1,5).

Debido a todos estos problemas se genera la inquietud de analizar la percepción de los usuarios ante los servicios ofrecidos en la atención prioritaria, para ello utilizamos la metodología cédula de preguntas “SERVQUAL”, esta es una herramienta que sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio prestado, pueden constituir una medida de satisfacción del servicio.

El hecho de que el paciente tenga confianza y se encuentre satisfecho con los servicios que está recibiendo, va a inclinar su posición sobre la aceptación positiva y la posibilidad de nuevos contactos tanto de su parte como de las personas de su entorno, por el efecto multiplicador, ya

que, en la mayoría de los casos, los clientes insatisfechos no lo manifiestan directamente, sino que lo hacen a través de comentarios con las personas de su entorno (6,7).

Debo añadir que actualmente me encuentro realizando mi Servicio Rural Urbano Marginal (Serums) en la ciudad de Tingo María, en el P.S Alto Pendencia, el cual cuenta con 4 servicios de salud diferenciados: Odontología, Medicina, Obstetricia y Enfermería, es por esta situación actual que decido realizar mi proyecto de investigación en base a mi nueva realidad en dicha localidad, para así poder comparar los niveles de satisfacción de estos 4 servicios.

Considerando, que las características, en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios en el P.S. Alto Pendencia que reciben atención de los diferentes servicios de salud, presenten diferencias, es por tal razón que he planteado realizar la presente investigación a fin de probar tales diferencias.

Debido a esto decido realizar esta investigación con la finalidad de comprobar estas interrogantes.

OBJETIVOS

General

Comparar el nivel de satisfacción entre los servicios de salud del P.S. Alto Pendencia Tingo María 2024.

Específicos

1. Describir algunas características generales de los pacientes de los servicios de salud del P.S. Alto Pendencia.
2. Comparar el nivel de satisfacción de los pacientes entre los servicios de salud del P.S. Alto Pendencia Tingo María 2024.
3. Describir las dimensiones del nivel de satisfacción en cada uno de los servicios de salud del P.S Alto Pendencia Tingo María 2024

HIPÓTESIS

- Considerando que el nivel de satisfacción es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto en específico, que presenta como dimensiones: Bienes tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía.
- Es probable, que los pacientes de los diferentes servicios de salud del P.S. Alto Pendencia Tingo María 2024, presenten diferencias significativas en cuanto al nivel de satisfacción y sus dimensiones.





CAPÍTULO I.
MARCO TEÓRICO

1.1 Bases Teóricas

1.1.1 Satisfacción del paciente

Como hemos definido anteriormente, la satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que, si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. Esas expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes (1). Por tanto, la satisfacción no podemos considerarla una dimensión estática, ya que puede aumentar o disminuir en función de la evolución de los dos parámetros anteriormente mencionados. Es importante conocer la realidad como paso previo a la mejora de la calidad en la atención sanitaria prestada, y para conocer la realidad tenemos que conocer cómo la percibe el paciente, quien, en definitiva, es el que recibe la asistencia sanitaria, y más específicamente en nuestro campo de los servicios de salud (2,6). Según Saturno, podemos distinguir dos grupos metodológicos según la forma de participación del usuario sea activa o requerida, y mediante los cuales, el paciente-usuario-cliente puede participar en la mejora continua de la satisfacción (7). Ambas formas pueden considerarse como útiles, pero actualmente, se tiene una mayor experiencia con las formas de participación requerida que con las formas de participación activa.

1. Formas activas. Son aquellas en las que el paciente toma la iniciativa a la hora de dirigirse al sistema sanitario o a los servicios de salud. Dentro de este grupo, encontraremos:
2. Elección de proveedores. Mediante esta forma, es el usuario paciente-cliente el que elige proveedor de los servicios de salud (Odontólogo, Médico, Obstetricia, Enfermería, etc.) (3), porque le ofrece mejores niveles de satisfacción o de relación satisfacción/coste. No existen estudios concluyentes sobre la efectividad de esta forma de participación en la mejora de la satisfacción de los servicios sanitarios (8).
3. Quejas y reclamaciones. Permiten identificar problemas y, por tanto, pueden utilizarse como puntos de partida para mejorar. Sin embargo, a menudo se interpreta como una denuncia o intento de culpar a alguien, por lo que su uso se desincentiva. Este tipo de participación del usuario hemos de enfocarla desde el punto de vista de saber qué pasa

para posteriormente instaurar medidas correctoras que mejoren la situación anterior (12).

4. Asociaciones de usuarios y consumidores.
5. Consejos de salud y otros órganos de participación. Ya en la propia Ley General de Sanidad como en las recomendaciones de los diferentes organismos internacionales, se establece la importancia de la participación de la comunidad en lo que respecta a su salud. Es la forma de participación de los pacientes que más puede influir desde dentro de las instituciones sanitarias con el fin de mejorarla, ya que permite establecer prioridades en el abordaje de problemas en la implantación de nuevos servicios, y en su diseño y accesibilidad (10).

Formas requeridas. Se refieren a aquellas en las que el servicio de salud se dirige al paciente para solicitarle su opinión sobre diferentes aspectos de los servicios sanitarios y de la atención prestada (9). Su metodología está más desarrollada que las formas de participación activa, ya que con ellas se tiene más experiencia en los programas de evaluación de la satisfacción en las instituciones sanitarias. Se basa en el método de pregunta al paciente, que será diferente en función de lo que pretendamos evaluar; así, si lo que pretendemos valorar son aspectos subjetivos (tanto en los aspectos técnicos como en las relaciones interpersonales de la atención sanitaria recibida), utilizaremos las encuestas de satisfacción, opinión y expectativas de los usuarios además de otras técnicas de investigación cualitativa como los grupos focales, mientras que si lo que pretendemos es valorar aspectos objetivos de la atención preguntaremos al paciente sobre si han tenido o no lugar determinadas acciones, utilizando para ello los informes de los usuarios. Dentro de este grupo, por tanto, podemos encontrar (7):

- Encuestas de satisfacción, de expectativas y de percepción.
- Grupos focales, informadores clave y otras técnicas de investigación cualitativa.
- Informes de los usuarios.

La incorporación de la perspectiva de los pacientes en la evaluación de los servicios ha cobrado gran importancia desde inicios de la década de los 70. Con el aumento del escrutinio público sobre los presupuestos de salud, los consumidores se han vuelto más exigentes respecto a la atención que reciben, organizándose y demandando derechos como colaboradores activos en la planificación y evaluación de los servicios sanitarios(5).

La satisfacción del paciente es un factor clave que favorece una mejor adherencia clínica y, como resultado, conduce a mejores resultados en la salud. Recoger información sobre la satisfacción de los pacientes puede ser útil para guiar decisiones sobre cómo ajustar la prestación de servicios y así alinearse con las expectativas de los pacientes (8).

La relevancia de incluir la percepción de los pacientes en la administración de servicios de salud se destacó en múltiples documentos e informes del Sistema Nacional de Salud del Reino Unido durante la primera mitad de los años 80. Estos documentos formaron parte de un movimiento más amplio hacia el consumismo en todos los aspectos del sector público. Se comenzó a adoptar estrategias típicas de un mercado de atención médica competitivo, donde los hospitales deben asegurar el más alto nivel de satisfacción del paciente (5).

En este contexto, la satisfacción del consumidor es considerada un resultado esencial de cualquier transacción, sin importar la efectividad de esta. Por ello, la satisfacción del usuario es tanto un objetivo como un resultado en la prestación de servicios de salud (4).

A principios de los años 80, había pocas definiciones sobre la satisfacción del usuario en la literatura disponible.

Hoy en día, esta situación todavía se da. Aunque existen diversas definiciones alternativas sobre satisfacción o insatisfacción de los clientes, la más conocida describe que implica “una comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones respecto a la experiencia real del servicio” (21). Por su parte, la Organización Mundial de la Salud ha caracterizado la satisfacción del usuario como “el nivel de conformidad del Sistema de Salud en relación con las expectativas del usuario sobre los servicios que se le brindan.” Es importante señalar que la satisfacción del usuario no se limita a ser subjetiva, ya que se relaciona con las expectativas de los usuarios frente a la realidad que observan y la interacción con otros, sino que también tiene un aspecto objetivo, determinado por las características de esta interacción (6).

Por lo tanto, es crucial diferenciar entre informes objetivos sobre la satisfacción respecto a proveedores y atención (por ejemplo, tiempos de espera) y las valoraciones de satisfacción que buscan reflejar una evaluación personal sobre la atención recibida. Las valoraciones de satisfacción(7).

Se identificaron cinco factores sociopsicológicos que podrían influir en la satisfacción con la atención médica (4,24).

- Hechos: lo que realmente sucede y, quizás lo más significativo, cómo se percibe lo sucedido.
- Evaluación: juicio, en términos de positivo o negativo, sobre un rasgo o aspecto de la asistencia médica.
- Creencias: ideas sobre la posibilidad de que ciertos rasgos estén vinculados a un evento u objeto, junto con el resultado esperado de esa asociación.
- Comparaciones sociales: la valoración que hace una persona de su experiencia en atención médica, en relación con todas las experiencias que ha tenido.
- Justificación: la convicción de la persona de que tiene razones válidas y aceptadas para solicitar o exigir un resultado específico.
- Se han presentado diversas categorizaciones de los elementos que conforman la satisfacción del usuario, algunas diseñadas exclusivamente para contextos particulares de atención médica, mientras que otras buscan aplicación más amplia. En un análisis realizado por Ware y Cols, se introdujo una clasificación más exhaustiva con ocho dimensiones (5).
- Interacción personal: características de cómo los proveedores se relacionan directamente con los pacientes (por ejemplo: consideración, interés, amabilidad, cortesía).
- Calidad del servicio técnico: habilidad de los proveedores y cumplimiento de normas elevadas en diagnósticos y tratamientos (por ejemplo: cuidado, precisión, eliminación de riesgos innecesarios, evitar errores).
- Facilidad de acceso: aspectos relacionados con la logística para recibir atención médica (por ejemplo: tiempos de espera, facilidad de comunicación con el proveedor).
- Costo: elementos que afectan el pago de los servicios de salud.
- Efectividad / resultados de la atención: consecuencias de los servicios ofrecidos (por ejemplo: mejoría o mantenimiento de la salud) (6).
- Consistencia en la atención: permanencia en el proveedor o lugar de atención.
- Ambiente físico: características del espacio donde se proporciona la atención (por ejemplo: claridad en señales y direcciones, orden en instalaciones y equipos, tranquilidad del entorno).
- Recursos: disponibilidad de servicios de atención médica (por ejemplo: instalaciones suficientes y profesionales de salud) (4).

Es crucial investigar la satisfacción del usuario con respecto a la atención sanitaria, especialmente debido a su conexión con ciertos comportamientos relacionados con la salud y la enfermedad, como su impacto en la continuidad en el uso de los servicios, la adherencia a los tratamientos e indicaciones del personal sanitario, y la capacidad de mejorar la interacción entre el usuario y el personal médico. También permite identificar las necesidades y expectativas de los usuarios en relación con la atención de salud, así como abordar problemas de calidad en la atención y gestión. Finalmente, ofrece a quienes toman decisiones la oportunidad de desarrollar e implementar estrategias técnico-administrativas para elevar la calidad del servicio y supervisar el desempeño de los servicios ofrecidos (5, 25).

En el área de la odontología, la medicina, la obstetricia y la enfermería, evaluar la satisfacción de los usuarios es fundamental para determinar la calidad, lo que hace necesaria la elaboración de herramientas para su medición (9). Se ha evidenciado que la satisfacción de los pacientes es un concepto con múltiples dimensiones, por lo que es indispensable utilizar cuestionarios que contengan varias preguntas para llevar a cabo su análisis. Los aspectos clave han sido adaptados de herramientas anteriores en el ámbito de la salud general, tales como el cuestionario de salud médica y la encuesta sobre la satisfacción de las consultas médicas (6,34,35).

1.1.2 Satisfacción usuaria

Se han hallado hallazgos similares en diferentes revisiones sistemáticas de encuestas sobre satisfacción, donde no hay un estándar de oro, se presenta variedad en la base teórica y en el contenido de los instrumentos utilizados. En las últimas dos décadas, numerosos estudios se han dedicado a analizar la satisfacción de los pacientes con respecto a la atención brindada por los servicios de salud, buscando identificar los elementos que impulsan a estos pacientes a buscar tratamiento. Se ha examinado la atención en varias dimensiones, incluyendo la habilidad técnica de los proveedores de servicios de salud, sus características personales, la organización de los procedimientos, así como los aspectos interpersonales de la atención, la comodidad y el acceso, el dolor y el temor asociados al tratamiento, y la satisfacción general (4,10,11).

La consistencia y la precisión de las herramientas psicométricas empleadas para medir la satisfacción pueden ser afectadas por las variaciones culturales, como las diferencias en actitudes, creencias, prioridades y contextos sociales de los individuos, incluyendo los sistemas de seguro. Por lo tanto, las medidas de satisfacción del paciente también podrían verse afectadas (5).

En la sección de planteamiento operativo, nos enfocaremos en la técnica y el instrumento a utilizar, con especial énfasis en las encuestas, ya que estas son las más comunes en el ámbito de los servicios de salud (13,37).

1.1.3 Satisfacción del usuario de externo en los establecimientos de salud público en Perú

En las últimas décadas, existe un incremento en la evaluación de la calidad de los sistemas de salud vistos desde la percepción del usuario externo, incluyendo la evaluación según el tipo de prestación de salud recibida o la evaluación del sistema de salud en general, El estudio de los sistemas de salud desde la percepción de sus usuarios es útil dado que un paciente satisfecho tiene mayor adherencia al tratamiento y está dispuesto a colaborar con el proceso de atención, lo que reduciría costos innecesarios de atención (3,11,12,13).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) propuso en el 2000, un marco de referencia para la evaluación del desempeño de los sistemas de salud, destacando que éste no tiene únicamente la meta de mejorar y mantener la salud de la población, sino también satisfacer las necesidades de sus usuarios desde sus expectativas acerca de la atención en salud (1).

De esta forma, se resalta que la satisfacción y percepción de la calidad del servicio reportada por el usuario no depende únicamente de los resultados en salud obtenidos, sino también implica la capacidad de responder a las expectativas legítimas de la población respecto a las dimensiones no sanitarias de sus interacciones con el sistema de salud (14,15).

En Perú, bajo la promulgación de la Ley N° 29344 «Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud», se declara el derecho a la atención de salud con calidad y en forma oportuna que tiene toda la población residente en el territorio nacional. El Estado Peruano busca que financiadores y prestadores de salud públicos y privados brinden un servicio de calidad sin distinción mediante un seguro de salud que le permita acceder a los distintos servicios de salud dentro del Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (31).

A pesar de las mejoras obtenidas en aseguramiento y cobertura de atención en Perú en años recientes, se ha reportado insatisfacción por parte de los usuarios de servicios de salud. Los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) del

2016, reportaron una satisfacción de los usuarios de servicios de consulta externa del 73, 9% a nivel nacional (incremento de 3, 8 puntos porcentuales respecto al 2014), siendo la satisfacción de los usuarios de establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) y Gobiernos Regionales (66, 7%) inferior al promedio nacional y al de las demás Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Perú (4). Si bien, se han descrito factores asociados a la satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud en Perú, estos estudios se corresponden a experiencias particulares, siendo necesario el estudio de estos factores a nivel nacional o de sistemas de salud (25).

La satisfacción del paciente con los servicios de salud se ha convertido en una medida importante del éxito clínico, ya que la percepción de los consumidores atrae la atención de un número creciente de estudios y desempeña un papel cada vez más destacado en muchos campos diferentes. En el ámbito de la salud, los estudios de satisfacción del paciente se han utilizado para identificar formas de mejorar la salud, reducir costos e implementar reformas (4).

Las expectativas y percepciones de los usuarios de los servicios de salud es de particular relevancia en la búsqueda de una atención médica clínicamente eficaz y receptiva; es decir, atención que respeta los valores, preferencias y necesidades expresadas por los pacientes, brinda información y educación, es accesible, ofrece apoyo emocional, involucra a familiares y amigos, asegura la continuidad, se preocupa por la comodidad física de los clientes y brinda servicios de manera coordinada desde el punto de vista logístico (13).

1.1.4 Estudios de expectativa y percepciones

El término “expectativa” hace referencia a lo que el paciente espera recibir de la atención sanitaria y “percepción” hace referencia a lo que se recibe en la atención misma. En un mercado cada vez más competitivo, el conocer las expectativas de los pacientes permite fidelizar y captar nuevos usuarios. Según Kano, podemos encontrar tres tipos de expectativas: la satisfacción esperada, la inesperada y la expresada que sería la percepción. La satisfacción esperada es la que el paciente da por “seguro” y “normal” a recibir. Su presencia no aumenta la satisfacción, pero su ausencia le dejará insatisfecho. La satisfacción inesperada es aquella que el paciente considera que no va a recibir y por lo tanto le sorprende favorablemente, por lo que le producirá sobre satisfacción, sin embargo, si no se la encuentra, su efecto no modificará su satisfacción (5). La satisfacción expresada es aquella que el usuario va a expresar cuando se le pregunte cuáles son las características que según su opinión debe de tener un servicio de calidad o cómo

fue su experiencia, la cual sería la percepción del momento de atención. En la medida en que estén presentes o no, le producirá satisfacción o insatisfacción (ver Tabla 1). Para su evaluación, podemos servirnos de técnicas de evaluación cualitativa como los grupos focales, o bien de cuestionarios específicos para este fin. Hemos de tenerlas todas en cuenta a la hora de plantear un estudio de la satisfacción de los pacientes (40,41,43).

Tabla 1. Efecto en la satisfacción en función del tipo de expectativa

Tipo de expectativa	Efecto de la satisfacción	
	Incumplimiento	Cumplimiento
Satisfacción esperada	Insatisfacción	Efecto nulo
Satisfacción expresada	Insatisfacción	Satisfacción
Satisfacción inesperada	Efecto nulo	Sobresatisfacción

Fuente: Elaboración Propia

Investigaciones anteriores han demostrado que diferentes factores pueden influir en las expectativas y percepciones de los pacientes sobre el nivel de satisfacción. Estos factores pueden clasificarse en las dos áreas generales siguientes: condiciones relacionadas con la persona y condiciones externas de atención objetiva. Condiciones relacionadas con la persona, como el sexo del paciente, edad, nivel educativo, salud física y bienestar psicológico autoinformado y si los pacientes ingresan en un centro de salud como emergencias o por horario se encuentran conectados con las percepciones de los pacientes sobre el nivel de satisfacción (2).

Las condiciones externas objetivas de la atención relacionadas con la percepción de los pacientes sobre la calidad de esta son las siguientes: la organización y la estructura de la atención del centro de salud, la competencia del personal de salud, la relación servidor de salud-usuario, la atmósfera general en las salas, el tamaño del lugar. Los pacientes también han identificado como importantes la limpieza, las buenas señales/puntos de información, los asientos adecuados y el no hacinamiento (14).

1.1.5 Servicios de Salud

Los servicios de salud en el nivel primario de atención:

Los sistemas de salud abarcan todos los servicios cuyo principal objetivo es promover, restablecer o mantener la salud. Ésta se define como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no consiste solamente en la ausencia de afecciones o enfermedades (22).

La arquitectura de un sistema de salud es compleja y se presenta de maneras diferentes, según el punto de vista que se adopte (22,30,31).

- Las políticas nacionales de salud, que definen el equilibrio entre:
 - los servicios preventivos: su objetivo es prevenir las enfermedades y, por lo general, se establecen cerca de la población;
 - los servicios curativos: su objetivo es tratar a los enfermos y, por lo general, se prestan en estructuras médicas, dispensarios, hospitales (5).
- El vínculo con servicios que no son servicios de salud en sentido estricto, pero que son indispensables para el mantenimiento de la salud. Estos servicios pertenecen, por ejemplo, a los ámbitos de la nutrición, el abastecimiento de agua, la higiene del medio ambiente y el hábitat.
- La asignación de los recursos disponibles, sobre todo los recursos humanos que en general tienden a destinarse al sector hospitalario (26).
- La influencia de las referencias internacionales, como la Declaración de Alma-Ata.

1.1.6 Servicios de salud en Perú

En los países sudamericanos, donde el sistema de salud es precario, fragmentado y segmentado; se genera una alta variabilidad en los procesos organizacionales y de gestión; es por ello, que lograr una satisfacción del usuario se convierte en un gran desafío para la salud pública, los gestores y planificadores en salud, los investigadores, y para la población general; debido a que, no hay un consenso claro sobre lo que representa; así como, respecto a su concepción; sin embargo, es indiscutible que refleja una percepción diferente y que implica una estrategia de los servicios de salud (3). En ese sentido, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) contempla que, evaluar el nivel de satisfacción en la prestación de un servicio de salud debería ser una preocupación fundamental en la gestión del sector; y, por ende, la categoría de satisfacción es la medida en la que se espera que la atención que se da logre un equilibrio de expectativas y percepciones para el usuario (4,36).

En el ámbito hospitalario, la prestación del servicio de salud y en especial en las modalidades del Servicio Rural Urbano Marginal de Salud (Serums) es un proceso complejo y variado debido a una serie de procedimientos que se manejan a lo largo del territorio peruano; siendo un entorno de tipo variable en el que suelen darse variaciones constantes en la demografía, las preferencias, la idiosincrasia, los estilos de vida, y una amplia variedad de culturas donde estas evaluaciones de satisfacción se han convertido en un indicador esencial para aquellos responsables de la gestión de hospitales/establecimientos de salud; ya que, ayuda a comprender las brechas que existen en el servicio prestado entre las percepciones y expectativas de los usuarios; por lo cual, es de vital importancia incorporar estrategias de mejora continua; que tome en cuenta la visión de los usuarios sobre los servicios; ya que, este criterio representa un componente fundamental en la mejora de la organización y en la forma como se prestan los servicios (5,39,42).

En la etapa formativa de un profesional de la salud, al crear la experticia en el paciente y su familia, éste es entrenado en habilidades comunicativas para poder generar y mantener el mayor recurso que es la buena relación servidor de salud-paciente; en base a habilidades desarrolladas como la comunicación e interacción, para así, poder tomar decisiones adecuadas en la etapa de vida que tiene el paciente; ya sea, desde su nacimiento, hasta antes de su muerte.

Categorías

Servicios y categorías del primer nivel de atención de salud

Al ser el primer contacto con la población, el Primer Nivel de Atención en Salud (PNAS) busca satisfacer las necesidades de salud de la persona, familia y comunidad, de manera ambulatoria. Para esto, cuenta con establecimientos de baja complejidad como postas y centros de salud con consultorios de atención básica, según lo indica la Resolución Ministerial N° 546-2011-MINSA (31).

Los establecimientos de salud considerados dentro del PNAS, cuentan con las siguientes categorías:

Categoría I-1

Los establecimientos de salud de esta categoría cuentan con profesionales de la salud, más no tienen médicos cirujanos. (Resolución Ministerial N° 546 – 2011 Minsa) (37).

Corresponden a esta categoría:

- Puestos de salud, denominados también Postas de Salud.
- Consultorio de profesional de la salud.

Entre sus principales servicios tenemos aquellos dedicados a la salud familiar y comunitaria, salud ambiental en la comunidad, atención con medicamentos y de parto inminente, nutrición integral, prevención del cáncer, pruebas rápidas y toma de muestras, así como rehabilitación basada en la comunidad (31).

Categoría I-2

Los establecimientos de salud de esta categoría cuentan con profesionales de la salud, incluyendo médicos cirujanos con o sin especialidad. (Resolución Ministerial N° 546 – 2011 Minsa).

Corresponden a esta categoría:

- Puestos de salud, denominados también Postas de Salud.
- Consultorio médico.

Entre sus principales servicios tenemos aquellos dedicados a la salud familiar y comunitaria, salud ambiental en la comunidad, atención con medicamentos y de parto inminente, nutrición integral, prevención del cáncer, pruebas rápidas y toma de muestras, así como rehabilitación basada en la comunidad (39).

Asimismo, cuentan con servicios de:

- Diagnóstico precoz del cáncer.
- Intervenciones de cirugía de consultorio externo.

Categoría I-3

Corresponden a esta categoría: (Resolución Ministerial N° 546 – 2011 Minsa).

- Centro de salud.
- Centro médico.
- Centro médico especializado.
- Policlínico.

Entre sus principales servicios tenemos aquellos dedicados a la salud familiar y comunitaria, salud ambiental en la comunidad, atención con medicamentos y de parto inminente, nutrición integral, prevención del cáncer, pruebas rápidas y toma de muestras, así como rehabilitación basada en la comunidad (31).

Asimismo, cuentan con servicios de:

- Diagnóstico precoz del cáncer.
- Intervenciones de cirugía de consultorio externo.
- Radiología dental.
- Laboratorio dental.

Categoría I-4

Corresponden a esta categoría:

- Centro de salud con camas de internamiento.
- Centro médico con camas de internamiento.

Entre sus principales servicios tenemos aquellos dedicados a la salud familiar y comunitaria, salud ambiental en la comunidad, atención con medicamentos y de parto inminente, nutrición integral, prevención del cáncer, pruebas rápidas y toma de muestras, así como rehabilitación basada en la comunidad (Resolución Ministerial N° 546 – 2011 Minsa).

Asimismo, cuentan con servicios de:

- Diagnóstico precoz del cáncer:
- Intervenciones de cirugía de consultorio externo.
- Internamiento.
- Atención del recién nacido en el área de observación.
- Ecografía.
- Atención de la gestante en el período de parto.
- Radiología.

1.1.7 Servicio Rural Urbano Marginal de Salud

El Servicio Rural Urbano Marginal de Salud (SERUMS) que deben realizar los profesionales de salud en nuestro país, forman parte de la estrategia de políticas sociales del Estado Peruano, que permite tener servicios de salud en los lugares más alejados de la ciudad, donde tenemos población excluida por la inaccesibilidad geográfica y debido a sus características culturales forman parte de toda la población que el Estado está obligado a proteger en el campo de la salud y con ello posibilitar su desarrollo individual, familiar y comunal, siendo formalizada estas actividades con la Ley SERUMS 23330 desde al año 1981, con lo que se garantiza continuidad de las atenciones de salud con la presencia de los profesionales de salud recién egresados que deben cumplir el SERUMS.

1.1.8 Especialidades estudiadas en los servicios de salud de la presente investigación

Las actividades con los servicios de salud primarios, que corresponden a todas las prestaciones de salud dispensadas directamente a la población: campañas de vacunación, tratamiento ambulatorio de enfermedades comunes, servicios de abastecimiento de agua potable, nutrición. Su objetivo es mantener la salud, prevenir enfermedades y tratar los problemas sanitarios comunes (27);

- Actividades con los servicios de salud hospitalarios, que corresponden a los servicios que comúnmente se prestan en un hospital: Odontología, Medicina, Obstetricia, Enfermería, etc. (31);
- Actividades con los servicios que garantizan la continuidad de los cuidados (derivaciones hacia el sector hospitalario, seguimiento tras la salida del hospital).

Debido a que nuestro establecimiento de salud esta categorizado como I-2 la investigación será entre las especialidades existentes y que evaluaremos en esta tesis son:

- Odontología: Encargada de la salud oral de las personas.
- Medicina: Encargada de las patologías sistémicas de las personas.
- Obstetricia: Encargada del seguimiento y control de las gestantes y puérperas
- Enfermería: Encargada del seguimiento y control de las vacunaciones y controles de crecimiento en niños y adolescentes.

Los servicios de salud primarios permiten afrontar la mayor parte de los problemas de salud de la población. Técnicamente, son el fruto de múltiples experiencias en el terreno, combinadas con una investigación operacional intensa en los últimos años, que les otorga verdadera credibilidad. Sin embargo, sus modalidades de puesta en práctica son muy complejas y exigen un análisis específico de cada situación. La participación del personal de salud en los procesos de toma de decisiones en todos los niveles es esencial, si se desea aplicar una estrategia de salud coherente y confiable. Es también una ocasión de establecer o mantener un contacto directo y privilegiado con la población, y así se puede aprovechar para sus actividades de protección. No es éste un efecto secundario de la acción de los servicios de salud primarios, sino una responsabilidad plena del personal de salud (31).

1.2 Antecedentes Investigativos

1.2.1 Internacionales

En Chile el concepto de calidad percibida y satisfacción usuaria han evolucionado incorporando la opinión de los usuarios en estos temas. La necesidad de cumplir las normativas nacionales y principios éticos por parte de la Facultad de Odontología de la Universidad de Chile (FOUCH) ha llevado a plantear la necesidad de confeccionar un instrumento para medir la satisfacción usuaria en la clínica odontológica(19). El propósito de este trabajo de investigación es realizar una revisión sistemática cualitativa de la literatura existente acerca de satisfacción usuaria en clínicas odontológicas universitarias nacionales e internacionales. Los resultados obtenidos serán la base para la planificación y ejecución del instrumento mencionado(19).

Palabras claves: Satisfacción, usuaria , instrumento.

La buena comunicación entre enfermera y paciente es de gran ayuda para la adecuada evolución de la enfermedad del paciente y pronta recuperación, con esta comunicación se crea una relación que contribuye a que el paciente pueda seguir todas las recomendaciones y sugerencias que la enfermera le pueda brindar de acuerdo a las indicaciones dadas por el médico. Ofrecer desde el personal de enfermería una atención confiable, amable, cordial contribuye a que el paciente se sienta satisfecho con la atención prestada(38).

Palabras claves: Nivel de satisfacción, Atención de calidad, Cuidado de enfermería, Unidad de urgencias, Sector de salud.

1.2.2 Nacionales

La satisfacción del usuario y la calidad de atención son elementos de mejora permanente en los servicios de salud. La presente investigación es un estudio de campo de nivel relacional y corte transversal teniendo como ámbito de estudio el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de la Ciudad de Moquegua, el objetivo general buscó establecer la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de enfermería en la hospitalización de neonatos en el Hospital Regional Moquegua(17).

Palabras clave: Satisfacción del Usuario, Calidad de Atención, Servicio, Salud.

Determinar el Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud 1-4 Salud San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca según dimensiones de satisfacción, grado de instrucción de los pacientes, sexo, edad, tipo de financiamiento, grado de instrucción del personal tratante y tratamiento realizado en el año 2014. Materiales y métodos: Diseño descriptivo, observacional y retrospectivo(42).

Palabras claves: Odontología, satisfacción, expectativas.

1.2.3 Locales

La presente investigación tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción que presenta el estudiante de la Universidad Católica de Santa María en cuanto a la atención recibida en la Clínica Odontológica de la misma, en vista que la Clínica cuenta con toda la tecnología que se presenta en el mercado externo con el plus de contar con precios accesibles a la población en general, pero de mayor importancia para la población universitaria. (29)

Palabras claves: Satisfacción, Calidad de vida .

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022-2023. Material y Métodos: Los datos corresponden al lapso de noviembre 2022 a mayo 2023, el estudio fue relacional, de corte transversal, se encuestó a 90 pacientes en el servicio de medicina que cumplieron con los criterios de inclusión y se utilizó como técnica el cuestionario provistos de dos formularios de preguntas con puntajes predeterminados, las cuales hicieron un total de 41 preguntas divididas de la siguiente forma: 21 preguntas para la variable de calidad de atención (divididas en temas de elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta) (15).

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción del usuario, Hospitalización.



2.1 Técnicas e instrumentos de verificación

2.1.1 Técnicas

Para la recolección de datos, se utilizó como técnica el Cuestionario

2.1.2 Instrumento

Se utilizó como técnica el cuestionario - Cédula de preguntas y como instrumento el “SERVQUAL”: desarrollado por Parasuraman y validado por el en 1988, en base a una percepción de marketing. Su propósito es proporcionar un instrumento para evaluar las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio en una amplia gama de organizaciones, con modificaciones menores en la escala (21,22). Si bien cada industria de servicios es única, existen cinco dimensiones de la calidad del servicio que son aplicables a las organizaciones proveedoras de servicios en general. Estas dimensiones son: (1) tangibles: instalaciones físicas, equipo y apariencia del personal; (2) confiabilidad: capacidad para realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa; (3) capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido; (4) garantía: conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad; y (5) empatía: la atención individualizada que la empresa brinda a sus clientes (7). En su forma final, SERVQUAL contiene 44 ítems. La mitad están destinados a medir el nivel de servicio esperado de los consumidores para una industria en particular (expectativas). Los otros 22 elementos están destinados a medir las percepciones de los consumidores sobre el nivel actual de servicio proporcionado por una organización en particular (percepciones) (7). En el artículo adaptación de la escala SERVQUAL a los servicios hospitalarios: una investigación empírica de Babakus y Mangold (7), se concluyó que la cedula de preguntas SERVQUAL es un instrumento estándar para medir calidad confiable y 14 válido en el ambiente hospitalario. Uno de los mayores aportes a la asistencia sanitaria es la capacidad para identificar síntomas y proporcionar un punto de partida para el examen de los problemas subyacentes que inhiben la prestación de servicios de calidad. La medición de las expectativas y las percepciones del paciente proporcionan una valiosa dimensión de conocimiento del proceso mediante el cual se evalúa la calidad del servicio de atención de la salud (7,11).

2.1.3 Cuadro de coherencias

Tabla 2. Cuadro de coherencias

Variables	Indicadores	Subindicadores	Definición operativa	Escalas
Servicios de salud	Tipos de servicios de salud	<ol style="list-style-type: none"> 1. Odontología 2. Medicina 3. Obstetricia 4. Enfermería 	<p>Los servicios de salud son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas.</p>	Nominal
Satisfacción	Nivel de Satisfacción de pacientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bienes tangibles (ítem 1, 2, 3, 4) 2. Confiabilidad (ítem 5, 6, 7, 8, 9) 3. Responsabilidad (ítem 10, 11, 12, 13) 4. Seguridad (ítem 14, 15, 16, 17) 5. Empatía (ítem 18, 19, 20, 21, 22) 	<p>La satisfacción del paciente es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto en específico. Se medirá mediante la escala de Likert. 1 = Totalmente insatisfecho, 2 = moderadamente insatisfecho, 3 = ligeramente insatisfecho, 4 = ni insatisfecho ni satisfecho, 5 = ligeramente satisfecho, 6 = moderadamente satisfecho y 7 = Totalmente satisfecho).</p>	Ordinal

Fuente: Elaboración Propia

2.2 Campo de verificación

2.2.1 Ubicación espacial

El presente estudio se llevó a cabo en usuarios que acudieron a los servicios de salud de la posta Alto Pendencia Tingo Maria – 2024.

2.2.2 Ubicación temporal

Cronología: La recolección de datos se desarrollo entre abril 2024 hasta octubre 2024.

Corte y visión temporal: Longitudinal, porque se tomó la información en un periodo de tiempo prolongado.

2.2.3 Unidades de estudio

Las unidades de estudio estuvieron conformadas por pacientes de 18 a 60 años, de ambos sexos, aparentemente sanos que asistieron a los servicios de salud de la posta Alto Pendencia Tingo María 2024.

Población: De acuerdo a los antecedentes revisados en los diferentes centros de salud en estudio, la población total estuvo constituida por 200 pacientes que asistieron a los diferentes servicios de salud de la posta Alto Pendencia Tingo María en el 2024

Muestra: La muestra estuvo constituida por 50 pacientes de cada servicio de salud de la posta Alto Pendencia 2024, haciendo un total de los 200 pacientes que corresponden al total de la población.

A. Fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

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

Donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha} = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso $5\% = 0.5$)
- $q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)
- d = precisión (5%)

Tabla 3. Cálculo del tamaño de muestra

Servicio de salud	Población	Muestra
Odontología	50	50
Medicina	50	50
Obstetricia	50	50
Enfermería	50	50
Total	200	200

Fuente: Elaboración Propia

B. Criterios de Selección:

Criterios de inclusión:

- Pacientes que asistan a los servicios de salud.
- Pacientes entre los 18 a 60 años de edad.
- Pacientes de ambos géneros.
- Pacientes que voluntariamente quieran participar.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes que no permitan el uso de sus datos.
- Pacientes no aptos para responder un instrumento.

La muestra de estudio estuvo conformada por 200 pacientes que asistieron al p.s Alto Pendencia, seleccionadas después aplicar los criterios de inclusión y exclusión

2.3 Estrategias de recolección de datos

2.3.1 Organización

Anexo N° 1. Consentimiento informado del usuario externo.

Anexo N° 2: Datos del usuario encuestado.

Anexo N° 3: Instrumento de evaluación.

Anexo N° 4: Solicitud de permiso emitido por el jefe del p.s. Alto Pendencia Tingo María 2024.

2.3.2 Recursos

A. Humanos

El Investigador.

B. Material

Proporcionado por el investigador.

C. Financiamiento

Por el autor de la investigación

2.3.3 Validación de instrumentos

La validación del instrumento para ambas variables ya fue validada en investigaciones anteriores a esta, es el SERVQUAL desarrollado por Parasuraman en el año 1988 siendo como autores: A. Parasuraman, V Zeithaml y L., en base a una percepción de marketing. Su propósito es proporcionar un instrumento para evaluar las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio en una amplia gama de organizaciones, con modificaciones menores en la escala, uno de los mayores aportes a la asistencia sanitaria es la capacidad para identificar síntomas y proporcionar un punto de partida para el examen de los problemas subyacentes que inhiben la prestación de servicios de calidad. Para la presente investigación se usó como instrumento el actualizado y modificado para el estudio que se realizó y la cita del estudio de donde se tomó el instrumento: Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 5272011/MINSA/ Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.

2.3.4 Criterios para manejo de resultados

Plan de procesamiento

- a) Tipo de procesamiento: En el presente trabajo de investigación se optó por un procesamiento mixto (procesamiento electrónico y procesamiento manual).
- b) Operaciones de la Sistematización: Se realizó un plan de tabulación y un plan de codificación.

Plan de procesamiento

Los datos serán clasificados de acuerdo a las variables en estudio, la información recolectada a través del cuestionario de satisfacción, aplicado a los pacientes de cada uno de los servicios de salud será procesada y tabulada empleando el software estadístico SPSS 26.0 y hojas de cálculo de Microsoft Excel, se realizará recuento electrónico y posteriormente llevado a SPSS 26.0.computarizado y los resultados serán presentados en tablas estadísticas univariabes y bivariabes.

Plan de análisis

El tipo de análisis de los datos fue cuantitativo

Tabla 4. Plan de análisis

Variabes	Tipo de Estadístico	Escala de Medición	Estadística Descriptiva	Estadística inferencial
Servicios de salud	nominal	nominal	frecuencias absolutas y porcentuales.	chi cuadrado y test de Kruskal Wallis
Nivel de satisfacción	ordinal	ordinal	frecuencias absolutas y porcentuales.	chi cuadrado y test de Kruskal Wallis

Fuente: Elaboración Propia



3.1 Resultados

Tablas de información general

Tabla 5. Distribución de casos según servicios de salud y sexo. Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024

Servicios de salud		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Odontología	Recuento	30	20	50
	% dentro de Servicios de salud	60.0%	40.0%	100.0%
Medicina	Recuento	35	15	50
	% dentro de Servicios de salud	70.0%	30.0%	100.0%
Obstetricia	Recuento	50	0	50
	% dentro de Servicios de salud	100.0%	0.0%	100.0%
Enfermería	Recuento	35	15	50
	% dentro de Servicios de salud	70.0%	30.0%	100.0%
Total	Recuento	150	50	200
	% dentro de Servicios de salud	75.0%	25.0%	100.0%
Chi-cuadrado de Pearson	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	
	24.000	3	.000	

Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla se muestra la distribución de los casos estudiados en los diferentes servicios de salud según el sexo. La prueba de chi cuadrado indica que existe diferencias altamente significativas en el sexo de los diferentes servicios de salud ($p < 0.01$). En el servicio de salud de odontología los casos de sexo femenino son mas frecuentes (60%) que los de sexo masculino (40%). En el servicio de salud de medicina las mujeres son más frecuentes (70%) quien los hombres (30%), En el servicio de obstetricia todos los casos estudiados son mujeres y en el servicio de salud de enfermería el 70% son mujeres y el 30% son varones. En general se puede ver claramente que las mujeres dominan (75%) sobre los varones (25%)

Tabla 6. Distribución de casos según servicios de salud y grado de instrucción. Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024

Servicios de salud		Grado de instrucción			Total
		Ninguno	Primaria	Secundaria	
Odontología	Recuento	10	25	15	50
	% dentro de Servicios de salud	20.0%	50.0%	30.0%	100.0%
Medicina	Recuento	4	10	36	50
	% dentro de Servicios de salud	8.0%	20.0%	72.0%	100.0%
Obstetricia	Recuento	0	10	40	50
	% dentro de Servicios de salud	0.0%	20.0%	80.0%	100.0%
Enfermería	Recuento	15	15	20	50
	% dentro de Servicios de salud	30.0%	30.0%	40.0%	100.0%
Total	Recuento	29	60	111	200
	% dentro de Servicios de salud	14.5%	30.0%	55.5%	100.0%
Chi-cuadrado de Pearson	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)		
	43.917	6	.000		

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 6 se evidencia la distribución del grado de instrucción de los casos en estudio según los servicios de salud. Se encontró mediante el test de chi cuadrado de Pearson que el grado de instrucción de los pacientes difiere en términos altamente significativos entre los centros de salud ($p < 0.01$). los pacientes que asisten al servicio de odontología el 50% presentan grado de instrucción primaria., los pacientes de medicina el 72% presentan grado de instrucción secundaria, los casos que asisten al servicio de salud de obstetricia el 80% tienen secundaria, y los pacientes de enfermería el 30% tienen secundaria. En general se aprecia que los pacientes de este estudio el 55.55% tienen instrucción secundaria, 30% grado de instrucción primaria y 14.5 % son pacientes sin instrucción.

Tabla 7. Distribución de casos según servicios de salud y estado civil. Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024

		Servicios de salud				Total
		Odontología	Medicina	Obstetricia	Enfermería	
Soltero	Recuento	25	23	20	25	93
	% dentro de Estado civil	26.9%	24.7%	21.5%	26.9%	100%
Casado	Recuento	15	0	0	10	25
	% dentro de Estado civil	60.0%	0.0%	0.0%	40.0%	100%
Conviviente	Recuento	5	23	20	15	63
	% dentro de Estado civil	7.9%	36.5%	31.7%	23.8%	100%
Divorciado	Recuento	0	0	10	0	10
	% dentro de Estado civil	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100%
Viudo	Recuento	5	4	0	0	9
	% dentro de Estado civil	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	100%
Total	Recuento	50	50	50	50	200
	% dentro de Estado civil	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	100%
Chi-cuadrado de Pearson	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)			
	78.800	12				.000

Fuente: Elaboración Propia

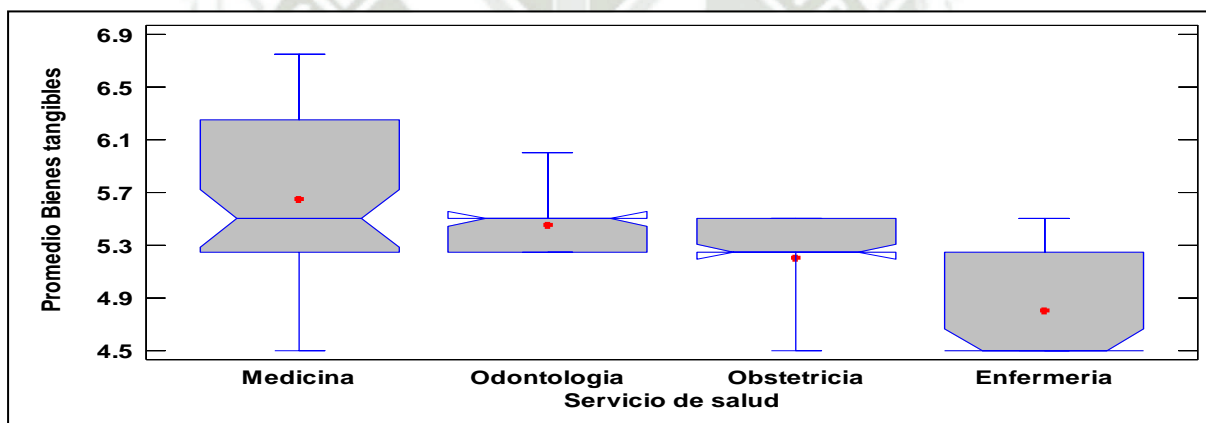
Con respecto a la distribución de casos por estado civil en los diferentes servicios de salud estudiados se encontró a través de la prueba de chi cuadrado que las diferencias en el estado civil de los diferentes servicios de salud son altamente significativas ($p < 0.01$). los pacientes que asisten al servicio de salud de odontología en su mayoría tienen un estado civil casado (60%), los pacientes que acuden al servicio de salud de medicina mayormente son viudos (44%), los pacientes de obstetricia en su mayoría son solteras o convivientes y los pacientes del servicio de enfermería en su mayoría son solteros tal como se muestra en la tabla 7.

Tabla 8. Prueba de Kruskal Wallis para expectativas dimensión Bienes tangibles por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024, Método: 95.0 porcentaje Tukey HSD

Servicios de salud	Casos	Media Rango medio	Grupos Homogéneos
Enfermería	50	4.8 56.8	a
Obstetricia	50	5.2 94.4	b
Odontología	50	5.45 121.4	c
Medicina	50	5.65 129.5	c
Total 200 5.275 75.36%			

Fuente: Elaboración Propia - Estadístico = 51.8963 Valor-P = 3.15149E-11 ($p < 0.01$)

Figura 1. Comparación de expectativas dimensión Bienes tangibles por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024.



Fuente: Elaboración Propia

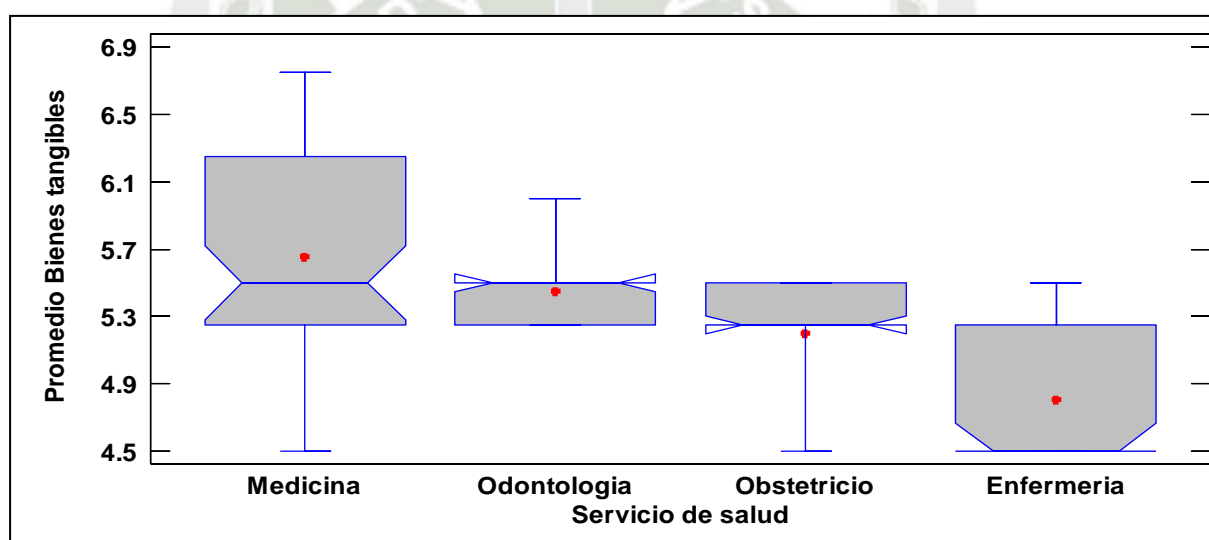
En la tabla 8 y Figura 1 se aprecian los resultados sobre expectativa para la dimensión bienes tangibles en de los diferentes usuarios que acuden a varios centros de salud de Alto Pendencia. Tingo María 2024. A través de la prueba de Kruskal-Wallis se determinó diferencias altamente significativas entre los servicios de salud, para la dimensión bienes tangibles por parte de los usuarios ($p < 0.01$). En el servicio de salud de medicina y odontología les dan una expectativa promedio de 6 puntos equivalente una calificación moderadamente satisfechos, difiriendo de enfermería y obstetricia en donde la calificación promedio fue de 5 puntos equivalente a una calificación de ligeramente satisfecho. En términos de rangos las diferencias se aprecian más contundentes y la frecuencia relativa de esta dimensión es de 75.36% que corresponde al porcentaje asignado a cada servicio de salud y por a la brecha relativa.

Tabla 9. Prueba de Kuskall Wallis para expectativas dimensión Confiabilidad por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024

Nivel	Casos	Media Rango medio	Grupos Homogéneos
Enfermería	50	4.7 46.45	a
Obstetricia	50	5.2 95.5	b
Medicina	50	5.48 120.4	c
Odontología	50	5.54 135.7	c
Total	200	5.23	74.71%

Fuente: Elaboración Propia - Estadístico = 84.2172 Valor-P = 0 ($p < 0.01$)

Figura 2. Comparación de expectativas dimensión Confiabilidad por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024



Fuente: Elaboración Propia

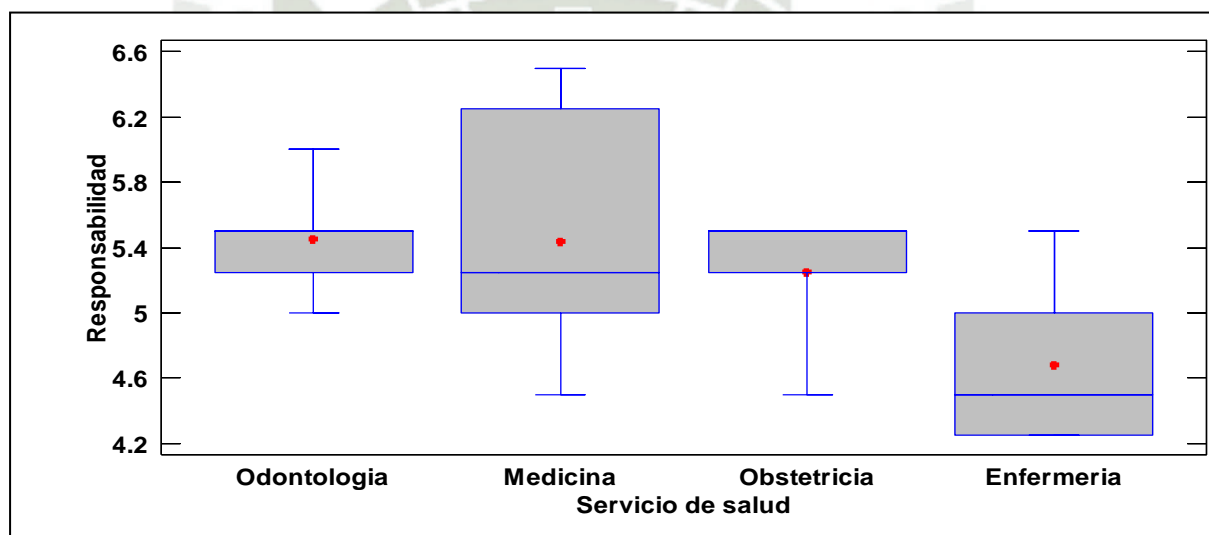
En lo que concierne a los resultados de expectativas para la dimensión de confiabilidad de los usuarios de los diferentes servicios de salud, se evidencia claramente a través de la prueba de Kruskal Wallis diferencias altamente significativas ($p < 0.01$). Para esta dimensión el comportamiento es similar a la dimensión anterior, tal es así que en los servicios de salud de Medicina y Odontología se obtiene un promedio de 6 puntos correspondiente a la calificación de Moderadamente satisfechos difiriendo significativamente a los puntajes obtenidos en los usuarios de los servicios de salud de Enfermería y Obstetricia cuyo puntaje promedio fue de 5 puntos equivalente a una calificación de ligeramente satisfecho. En los rangos promedios de la prueba de Kruskal Wallis se aprecian mejor las diferencias, de igual manera la brecha relativa es de 74.71%. Tal como se muestra en la tabla 9 y Figura 2

Tabla 10. Pruebas de Kuskall Wallis para expectativas dimensión Capacidad de respuesta por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024

Servicio de salud	Casos	Media Rango medio	Grupos Homogéneos
Enfermería	50	4.675 46.95	A
Obstetricia	50	5.25 111.5	B
Medicina	50	5.52 114.6	C
Odontología	50	5.55 128.9	C
Total	200	5.20	74.29%

Fuente: Elaboración Propia - Estadístico = 63.4245 Valor-P = 0 ($p < 0.01$)

Figura 3. Comparación de expectativas dimensión Capacidad de repuesta por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024



Fuente: Elaboración Propia

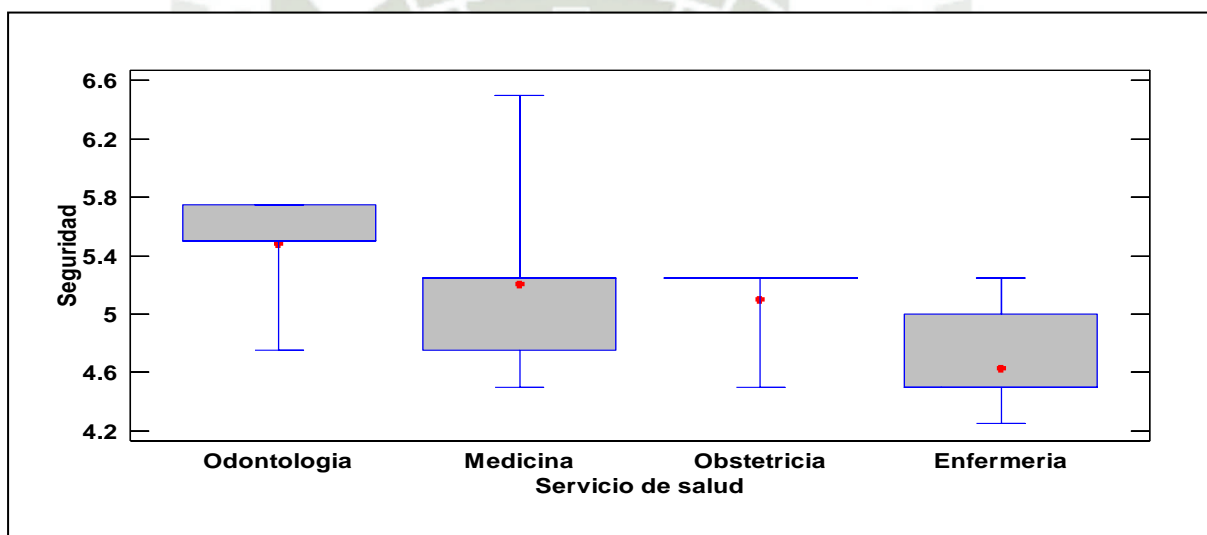
También se analizó y comparo las expectativas para la dimensión capacidad de respuesta entre los diferentes servicios de salud que asisten los usuarios. La prueba de Kruskal-Wallis indica claramente que las diferencias en las expectativas para la dimensión capacidad de respuesta es altamente significativa ($p < 0.01$). Los usuarios de los servicios de medicina y odontología son los que dan los puntajes promedios más elevados con valores de 6 puntos y rango promedio de 115 y 129 respectivamente, correspondiente a una calificación de moderadamente satisfecho mostrando diferencias con los puntajes de los usuarios de los servicios de salud de obstetricia y enfermería cuyo puntaje promedio fue de 5 puntos y rangos promedio de 112 y 47 perteneciente a una calificación ligeramente satisfecho respectivamente. Su brecha relativa es de 74.29% tal como se aprecia en la tabla 10 y Figura 3

Tabla 11. Prueba de Kuskall Wallis para expectativas dimensión Seguridad por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024

Servicios de salud	Casos	Media Rango promedio	Grupos Homogéneos
Enfermería	50	4.625 43.5	A
Obstetricia	50	5.1 98.1	B
Medicina	50	5.2 105.65	B
Odontología	50	5.575 154.75	c
Total	200	5.1	72.86%

Fuente: Elaboración Propia - Estadístico = 98.9191 Valor-P = 0 ($p < 0.01$)

Figura 4. Comparación de expectativas dimensión Seguridad por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024



Fuente: Elaboración Propia

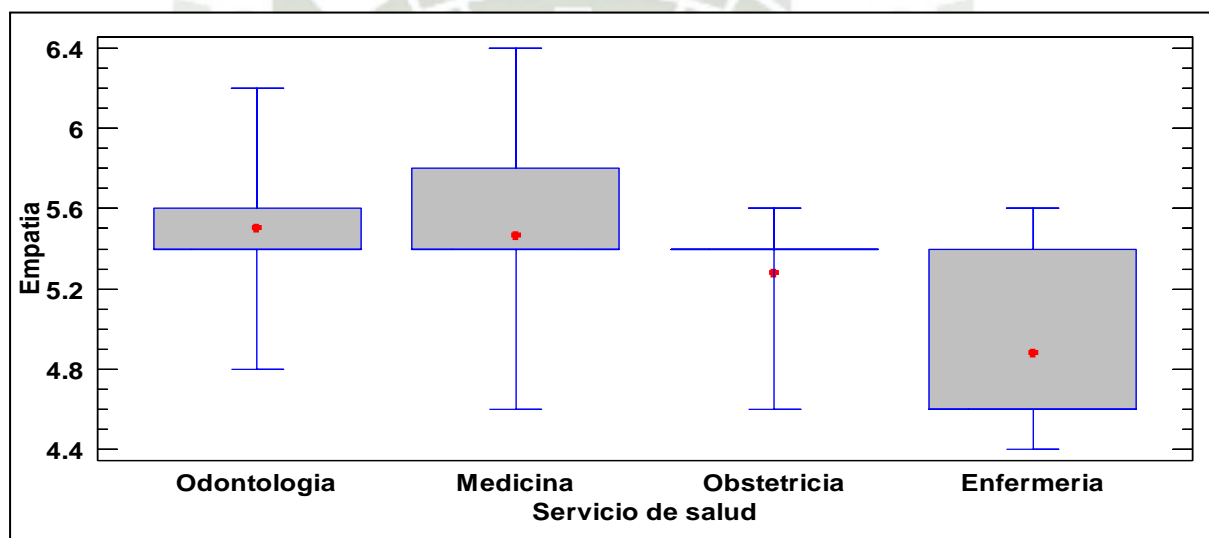
En la presente tabla 11 y Figura 4 se muestran los resultados para expectativas dimensión seguridad de los usuarios de los diferentes servicios de salud, según la prueba de Kruskal Wallis se encontró diferencias altamente significativas entre los promedios de puntajes que dan los pacientes usuarios de los servicios de salud ($p < 0.01$). Los usuarios del servicio de salud de odontología le dieron 6 puntos y un rango promedio de 155 correspondientes a una calificación de moderadamente satisfecho, difiriendo del puntaje promedio de los usuarios de los servicios de medicina y obstetricia que dieron un promedio de 5 puntos y rangos promedios de 106 y 98 respectivamente equivalente a una calificación de ligeramente satisfecho y estos difieren de los usuarios del servicio de enfermería cuyo puntaje asignado es de 4 puntos y rango promedio de 44 y una calificación de ni satisfecho ni insatisfecho. La brecha relativa es de 72.86%.

Tabla 12. Prueba de Kuskall Wallis para expectativas dimensión Empatía por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024

Servicios de salud	Casos	Media Rango promedio	Grupos Homogéneos
Enfermería	50	4.88 55.55	a
Obstetricia	50	5.28 100.1	b
Medicina	50	5.498 119.95	c
Odontología	50	5.5 126.4	c
Total	200	5.28	75.43%

Fuente: Elaboración Propia - Estadístico = 50.5363 Valor-P = 6.14142E-11 ($p < 0.01$)

Figura 5. Comparación de expectativas dimensión Empatía por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024



Fuente: Elaboración Propia

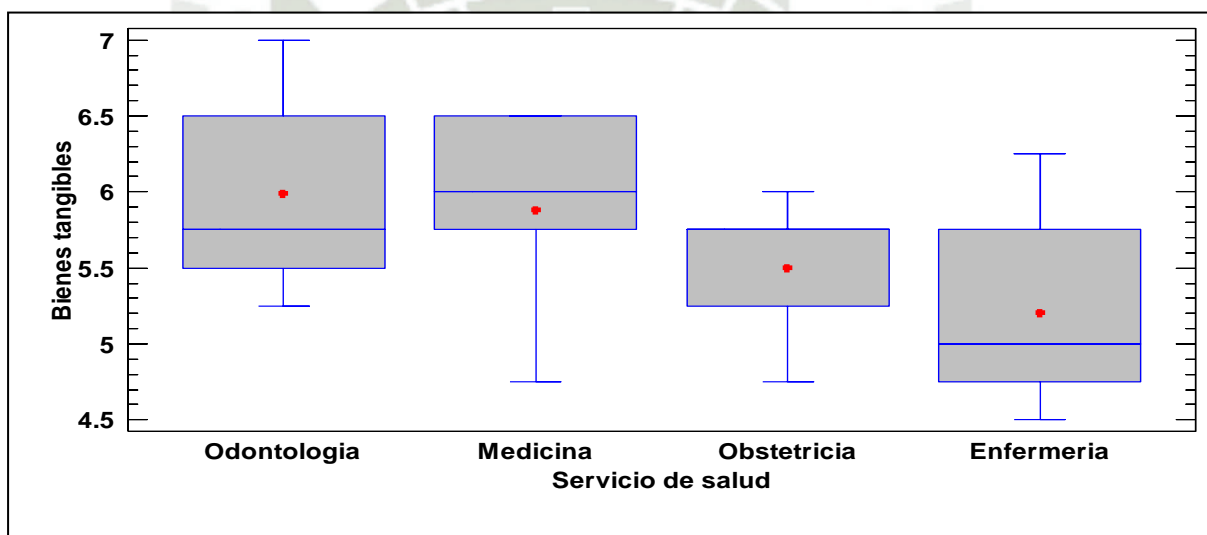
También se estudió los resultados para expectativas dimensión empatía, encontrándose a través de la prueba de Kruskal Wallis diferencias altamente significativas en las respuestas dadas por los usuarios de los diferentes servicios de salas. Los usuarios de servicios de salud de odontología y medicina dieron un promedio de puntaje de 6 puntos y un rango promedio de 126 y 120, correspondiente a la calificación moderadamente satisfecho, difiriendo del servicio de obstetricia cuyo promedio es de 5 puntos y un rango promedio de 100 correspondiente a una calificación de ligeramente satisfecho y este a su vez difiere del rango promedio que dieron los usuarios del servicio de enfermería cuyo valor es de 55. Su brecha relativa es de 75.43%. Resultados que se muestran en la tabla 12 y Figura 5.

Tabla 13. Prueba de Kuskall Wallis para percepciones dimensión Bienes tangibles por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024

Nivel	Casos	Media Rango medio	Grupos Homogéneos
Enfermería	50	5.2 63.6	b
Obstetricia	50	5.4 88.7	b
Medicina	50	5.875 124.15	c
Odontología	50	5.98 125.55	c
Total	200	5.64	80.57%

Fuente: Elaboración Propia - Estadístico = 40.9866 Valor-P = 6.58202E-9 (p<0.01)

Figura 6. Comparación de percepciones dimensión Bienes tangibles por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024



Fuente: Elaboración Propia

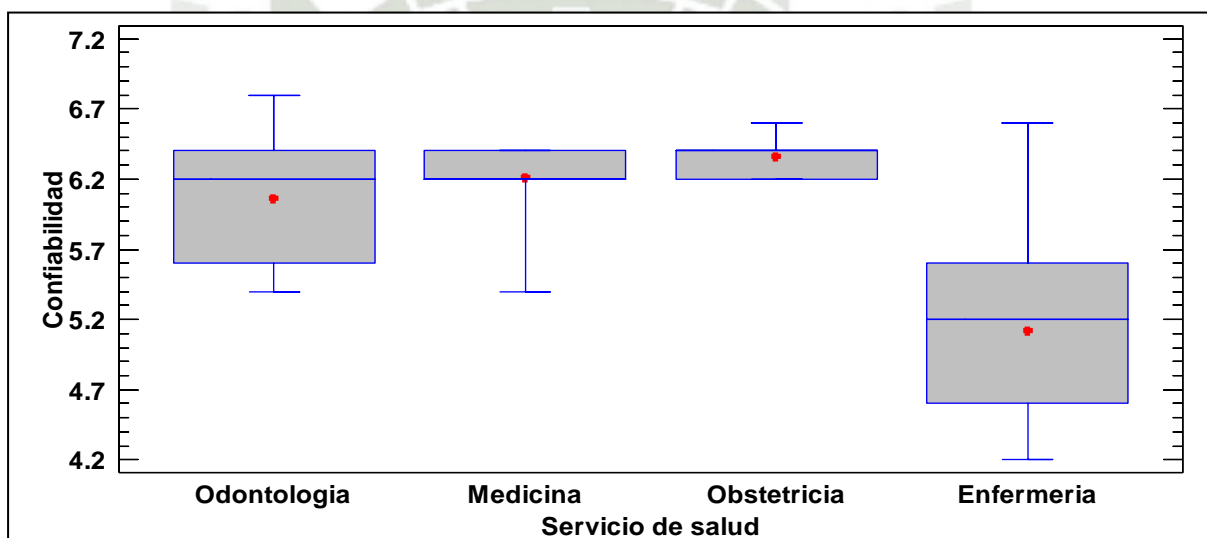
A partir de la tabla 13 y Figura 6 se presentan los resultados correspondientes a las percepciones en este caso para la dimensión bienes tangibles. Las respuestas que vertieron los usuarios de los servicios de salud mostraron diferencias altamente significativas tal como lo evidencia el test de Kruskal Wallis ($p < 0.01$). Esto se traduce debido a que los usuarios del servicio de salud de odontología y medicina dieron un puntaje de 6 puntos y un rango promedio de 125 y 124 respectivamente y que equivale a una calificación de moderadamente satisfecho, difiriendo del puntaje dado por los usuarios del servicio de salud de Obstetricia y enfermería con un promedio de 5 puntos y un rango de 89 y 64 perteneciente a una calificación de ligeramente satisfecho. La brecha relativa es de 80.57%.

Tabla 14. Prueba de Kuskall Wallis para percepciones dimensión Confiabilidad por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024

Nivel	Casos	Media Rango medio	Grupos Homogéneos
Enfermería	50	5.12 44.0	a
Odontología	50	6.06 107.85	b
Medicina	50	6.208 114.45	cd
Obstetricia	50	6.36 137.5	d
Total	200	5.94	84.86%

Fuente: Elaboración Propia - Estadístico = 72.726 Valor-P = 0 ($p < 0.01$)

Figura 7. Comparación de percepciones dimensión Confiabilidad por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024



Fuente: Elaboración Propia

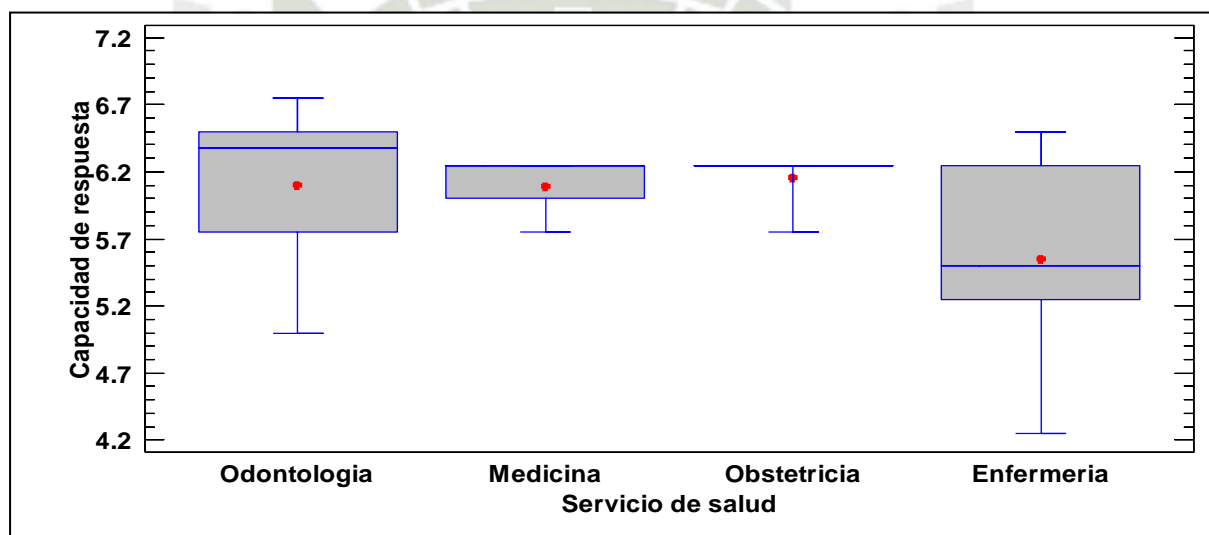
También se estableció la comparación de las percepciones para la dimensión confiabilidad entre los usuarios de los diferentes servicios de salud, encontrándose mediante el test de Kruskal Wallis diferencias altamente significativas en sus respuestas ($p < 0.01$). Estas diferencias se ven reflejadas ya que en los servicios de salud de obstetricia, odontología y medicina se obtienen puntaje promedio de 6 puntos equivalente a una calificación moderadamente satisfecho, además su rango medio es 137, 108 y 114 respectivamente, difiriendo del puntaje dado por los usuarios del servicio de salud de enfermería con puntaje de 5 puntos y un rango medio de 44, que corresponden a una calificación de ligeramente satisfechos. La brecha relativa es de 88.86% tal como se muestra en la tabla 14 y Figura 7.

Tabla 15. Prueba de Kuskall Wallis para percepciones dimensión Capacidad de respuesta por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024

Servicios de salud	Casos	Media Rango medio	Grupos Homogéneos
Enfermería	50	5.55 73.9	a
Medicina	50	6.085 94.75	b
Odontología	50	6.1 124.85	b
Obstetricia	50	6.15 108.5	b
Total	200	5.97	85.29%

Fuente: Elaboración Propia - Estadístico = 22.8097 Valor-P = 0.000044245 ($p < 0.01$)

Figura 8. Comparación de percepciones dimensión Capacidad de respuesta por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024



Fuente: Elaboración Propia

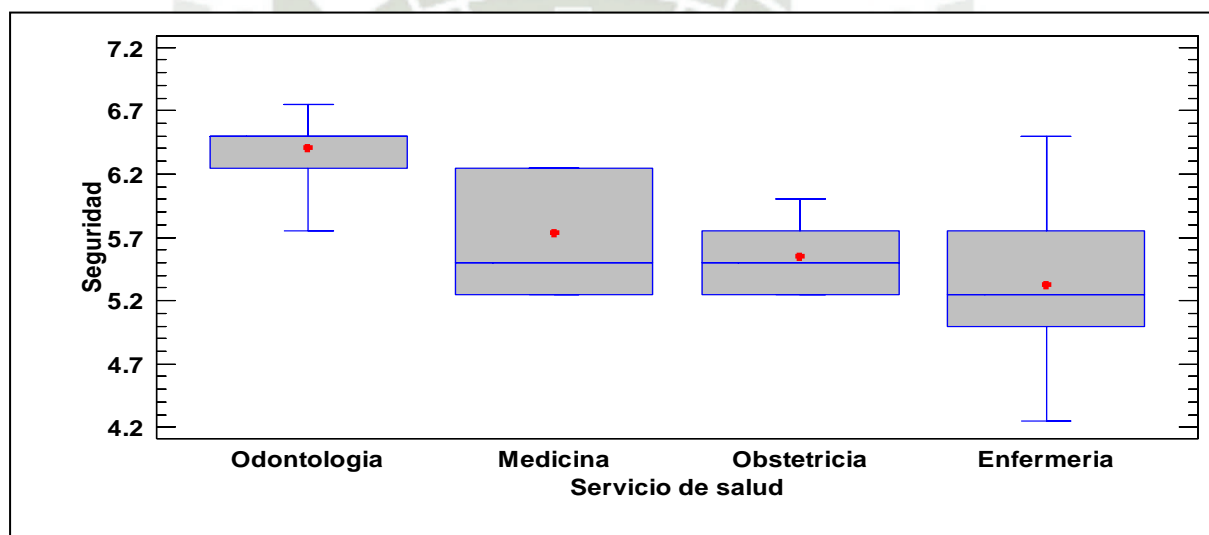
En lo concerniente a los resultados de percepciones dimensión capacidad de respuesta de los usuarios de los diferentes servicios de salud se evidencia contundentemente diferencias altamente significativas en sus respuestas emitidas por los usuarios, afirmación refrendada por la prueba de Kruskal Wallis ($p < 0.01$). Esta afirmación se refrenda debido a que los usuarios de los servicios de salud de obstetricia, odontología y medicina fueron los que alcanzaron el mayor puntaje promedio con 6 puntos y rangos promedios de 108, 125 y 95 respectivamente por lo que su calificación es de moderadamente satisfecho, difiriendo del puntaje de los usuarios del servicio de salud de enfermería que le dieron un puntaje de 5 puntos y un rango promedió de 74 que se enmarca dentro de la calificación moderadamente satisfecho. La brecha relativa es de 85.29%. Estos resultados descritos anteriormente se presentan en la tabla 15 y Figura 8.

Tabla 16. Prueba de Kuskall Wallis para percepciones dimensión Seguridad por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024

Nivel	Casos	Media Rango medio	Grupos Homogéneos
Enfermería	50	5.325 65.75	a
Obstetricia	50	5.55 77.3	b
Medicina	50	5.735 95.6	c
Odontología	50	6.4 163.5	d
Total	200	5.75	82.14%

Fuente: Elaboración Propia Estadístico = 87.2586 Valor-P = 0 ($p < 0.01$)

Figura 9. Comparación de percepciones dimensión Seguridad por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024



Fuente: Elaboración Propia

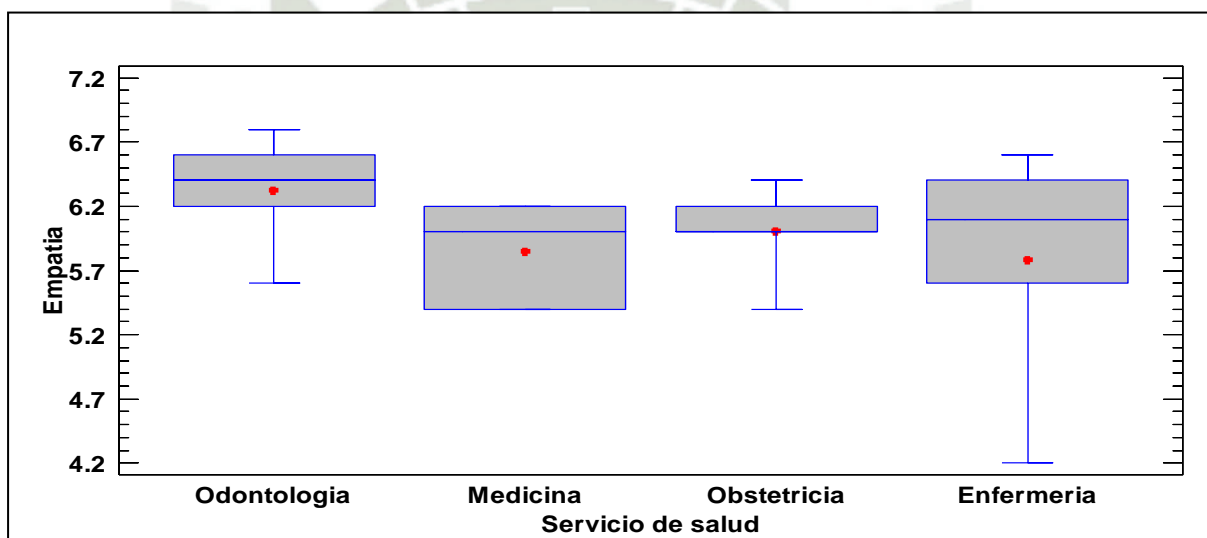
También se estudió las percepciones para la dimensión seguridad en los usuarios de los diferentes servicios de salud, mediante la prueba de Kruskal Wallis se determinó que las diferencias entre los puntajes de los usuarios de los diferentes servicios de salud son altamente significativas ($p < 0.01$). Estas diferencias se deben a que los usuarios de los servicios de salud de odontología alcanzan un promedio de 7 puntos y un rango medio de 164 que equivale a una calificación de totalmente satisfecho, difiriendo de los usuarios de los servicios de salud de medicina y obstetricia que alcanzaron un puntaje promedio de 6 puntos y rango medio de 96 77 que está dentro de la calificación moderadamente satisfecho, estos a su vez difieren de los usuarios del servicio de salud de enfermería que tienen un puntaje promedio de 5 puntos y un rango medio de 66. La brecha relativa es de 82.14 %, tal como se aprecia en la tabla 16 y Figura 9.

Tabla 17. Prueba de Kuskall Wallis para percepciones dimensión Empatía por Servicio de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024

Servicios de salud	Casos	Media Rango medio	Grupos Homogéneos
Enfermería	50	5.78 98.95	a
Medicina	50	5.844 70.35	a
Obstetricia	50	6.0 92.8	a
Odontología	50	6.52 139.9	b
Total	200	5.99	85.57%

Fuente: Elaboración Propia - Estadístico = 38.5459 Valor-P = 2.16597E-8 (p<0.01)

Figura 10. Comparación de percepciones dimensión Empatía por servicios de salud en usuarios del Puesto de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024



Fuente: Elaboración Propia

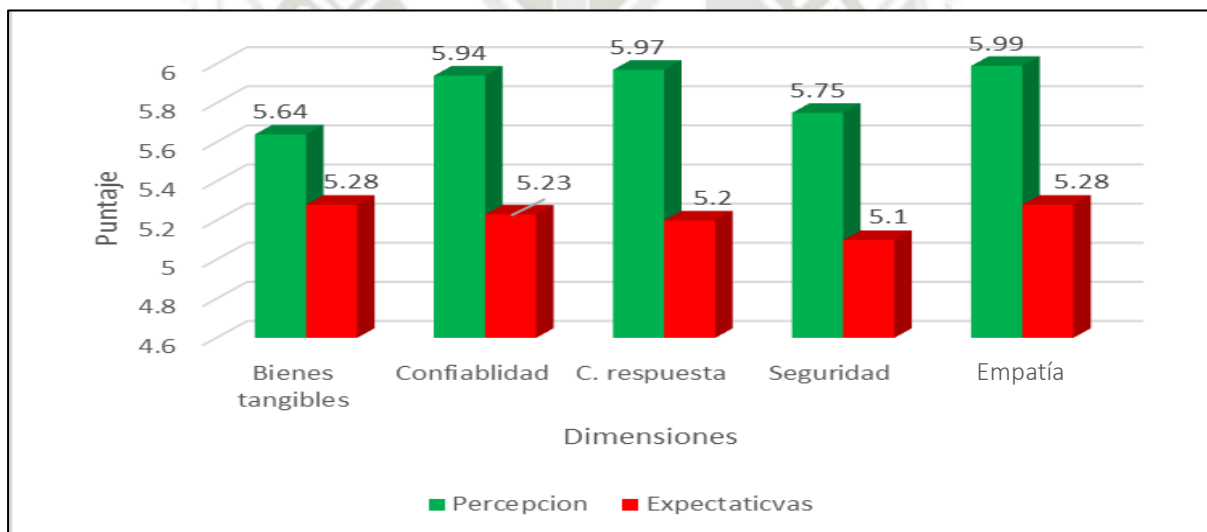
Por último, se estudió a la dimensión empatía de las percepciones en los usuarios de los diferentes servicios de salud, determinándose mediante el test de Kruskal Wallis diferencias altamente significativas ($p < 0.01$), Tal como se muestra en la tabla 17 y Figura 10. Estas diferencias se deben a que los usuarios del servicio de salud de odontología alcanzan un promedio de 7 puntos y un rango medio de 140 equivalente a una calificación de totalmente satisfecho, difiriendo este servicio con los puntajes de los usuarios de los servicios de medicina, obstetricia y enfermería que produjeron un puntaje promedio de 6 puntos y rangos promedios de 98.95 para enfermería, 92.8 para obstetricia y 70.35 para medicina respectivamente equivalente todos a una calificación de moderadamente satisfechos. La brecha relativa es de 85.57%

Tabla 18. Satisfacción total de usuarios de los servicios de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024

Dimensiones	Percepción	Expectativas	Brecha Satisfacción
Bienes tangibles	5.64	5.28	0.36 Existe satisfacción
Confiabilidad	5.94	5.23	0.71 Existe satisfacción
Capacidad de respuesta	5.97	5.20	0.77 Existe satisfacción
Seguridad	5.75	5.10	0.65 Existe satisfacción
Empatía	5.99	5.28	0.71 Existe satisfacción
Total	5.86	5.22	0.64 Existe satisfacción

Fuente: Elaboración Propia

Figura 11. Satisfacción total en usuarios de los servicios de Salud Alto Pendencia. Tingo María 2024



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla 18 y Figura 11 se muestran los resultados de la satisfacción total medida mediante la escala de Serqval, se encontró que en todas las dimensiones las percepciones son mayores a las expectativas, siendo la satisfacción positiva y por lo tanto en todas ellas existe satisfacción

Metodología estadística

Los datos obtenidos mediante el instrumento aplicado fueron ordenados en una matriz de sistematización de datos en Excel, para luego proceder a procesarlos en el paquete estadístico SPSS 26.0 para lo cual se aplicaron los siguientes instrumentos estadísticas.

Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales

Tabla de doble entrada

Prueba de Chi cuadrado

Prueba de Kruskall Wallis

Para elegir la prueba adecuada se realizó un análisis de normalidad cuyos resultados se muestran a continuación.

Hipótesis

Ho: La variable bienes tangibles se aproxima a una DN

H1: La variable vienen tangibles no se aproxima a una DN

Tabla 19. Pruebas de normalidad

Servicios de salud	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Odontología	.310	50	.000	.717	50	.000
Bienes tangibles						
Medicina	.191	50	.000	.897	50	.000
Obstetricia	.354	50	.000	.697	50	.000
Enfermería	.363	50	.000	.672	50	.000

Según la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov se acepta la hipótesis H1 que indica que los datos de la variable bienes tangibles no se aproximan a una Distribución Normal (DN) por lo tanto se utilizó la prueba de Kruskall Wallis.

La significancia se interpretó en base a:

- $p < 0.01$ Diferencias altamente significativas
- $p < 0.05$ Diferencias significativas
- $p > 0.05$ Diferencias no significativas

DISCUSIÓN

Al contrastar los resultados obtenidos con investigaciones previas, se observan coincidencias y diferencias relevantes que permiten contextualizar los hallazgos del presente estudio.

En el primer antecedente investigativo, realizado en el Hospital Regional de Moquegua, se evidenció una relación moderada ($r=0.455$) entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de enfermería, alcanzando un 66% de satisfacción completa y un 82% de nivel alto en calidad. Estos resultados coinciden parcialmente con el presente estudio, donde también se demuestra una relación positiva entre satisfacción y calidad del servicio. No obstante, en el caso del P.S. Alto Pendencia, las percepciones superaron las expectativas en todas las dimensiones, lo que refleja un nivel de satisfacción general superior al reportado. La diferencia podría explicarse por el tipo de servicio evaluado, ya que el estudio de Moquegua se centró exclusivamente en enfermería, mientras que el presente abordó múltiples servicios, permitiendo un análisis comparativo más amplio(16).

De manera similar, los resultados concuerdan con el estudio del segundo antecedente investigativo en el Establecimiento de Salud I-4 San Marcos (Cajamarca), donde se encontró un alto nivel de satisfacción global (85%) en los pacientes del servicio de Odontología. En ambos casos, la atención odontológica fue la mejor valorada por los usuarios, lo que sugiere que este servicio mantiene estándares de calidad percibidos más altos en comparación con otras áreas. Las coincidencias en las dimensiones de bienes tangibles, seguridad y empatía confirman que la atención odontológica tiende a generar una experiencia más positiva debido al contacto directo, la comunicación continua y la percepción inmediata de resultados clínicos(40).

Por su parte en el tercer antecedente, el estudio en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María (Arequipa) también reportó niveles elevados de satisfacción (80–90%) entre los usuarios, con predominio de percepciones positivas en las dimensiones de atención, tecnología y bioseguridad. Estos hallazgos son consistentes con los del presente estudio, donde el servicio de Odontología obtuvo los promedios más altos (6–7 puntos) y las menores brechas entre expectativas y percepciones. Sin embargo, a diferencia del contexto universitario descrito en el tercer antecedente investigativo, el presente trabajo evaluó un establecimiento público de salud, donde las condiciones de infraestructura y disponibilidad de recursos son distintas, lo

que resalta el valor del desempeño profesional como factor determinante de la satisfacción del usuario(28).

En síntesis, la comparación con los antecedentes permite concluir que la satisfacción del usuario se mantiene como un indicador clave para evaluar la calidad del servicio, coincidiendo en la alta valoración del área odontológica en distintos contextos del país. Sin embargo, el presente estudio aporta evidencia adicional sobre la existencia de diferencias interservicios significativas, lo que refuerza la necesidad de implementar estrategias específicas para homogenizar la calidad percibida en todos los servicios de salud.



CONCLUSIONES

Primera. Respecto al objetivo de describir las características generales de los pacientes de los servicios de salud del P.S. Alto Pendencia, se determinó que la población usuaria está conformada mayoritariamente por mujeres y adultos jóvenes, con niveles educativos diversos y procedencia mayoritaria de la zona urbana. Estas características permiten contextualizar la percepción de satisfacción observada, ya que influyen en las expectativas y en la forma en que los usuarios valoran la calidad de los servicios recibidos. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($p < 0.01$) entre los servicios de salud en todas las dimensiones evaluadas mediante el modelo SERVQUAL: bienes tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Segunda. El servicio de Odontología fue el mejor valorado, alcanzando promedios de 6 a 7 puntos (moderadamente a totalmente satisfecho) y brechas relativas superiores al 80% en la mayoría de las dimensiones, seguido por Medicina. En contraste, Obstetricia y especialmente Enfermería obtuvieron los puntajes más bajos, con promedios de 5 puntos (ligeramente satisfecho) y brechas de hasta 74.29%, lo que refleja diferencias notables en la percepción de la calidad.

Tercera. En la dimensión de bienes tangibles, Odontología y Medicina obtuvieron 6 puntos frente a los 5 puntos de Obstetricia y Enfermería, con una brecha relativa de 75.36% en expectativas y 80.57% en percepciones. En confiabilidad, Odontología, Obstetricia y Medicina alcanzaron 6 puntos, mientras que Enfermería obtuvo 5 puntos, con una brecha de 88.86%. En capacidad de respuesta, los servicios de Odontología, Obstetricia y Medicina lograron 6 puntos frente a 5 puntos en Enfermería, con una brecha de 85.29%. En seguridad, Odontología destacó con 7 puntos (totalmente satisfecho), mientras que Medicina y Obstetricia obtuvieron 6 y Enfermería 5 puntos, con una brecha de 82.14%. Finalmente, en empatía, Odontología volvió a liderar con 7 puntos frente a 6 en los demás servicios, alcanzando una brecha de 85.57%. En todas las dimensiones analizadas, las percepciones superaron a las expectativas, lo que evidencia una satisfacción positiva global en los usuarios. No obstante, la variabilidad entre servicios refleja una percepción de calidad desigual.

RECOMENDACIONES

1. Al jefe de la red de Salud Leoncio Prado, mejorar la infraestructura y equipamiento en los servicios de Obstetricia y Enfermería, para reducir las brechas percibidas en la dimensión de bienes tangibles.
2. Al jefe del puesto de salud Alto Pendencia, fortalecer la capacitación del personal en los servicios con menores puntajes, especialmente en Enfermería y Obstetricia, para garantizar mayor confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía hacia los usuarios.
3. Al jefe del puesto de salud Alto Pendencia, implementar protocolos estandarizados de atención que aseguren uniformidad en la calidad del servicio y aumenten la percepción de seguridad en todos los servicios de salud.
4. Al jefe de la red de salud Leoncio Prado, monitorear periódicamente la satisfacción de los usuarios en los puestos de salud en su jurisdicción, mediante instrumentos validados como SERVQUAL, para identificar cambios y ajustar estrategias de mejora continua.
5. Al personal de salud que trabaja en el puesto de salud Alto Pendencia, Fomentar la orientación al paciente, fortaleciendo la comunicación y la atención personalizada, especialmente en los servicios de Enfermería y Obstetricia, para equilibrar la experiencia de todos los usuarios.
6. Y en general, los hallazgos indican la necesidad de implementar estrategias de mejora focalizadas en Obstetricia y Enfermería, mediante capacitación continua del personal, optimización de protocolos de atención, fortalecimiento de la infraestructura y mejora de recursos materiales, con el fin de reducir las brechas y garantizar una experiencia de atención más homogénea y de calidad en todos los servicios de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. ¿Por qué son importantes los sistemas de salud? Informe sobre la salud en el mundo. 2020. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://www.who.int>
2. Organización Mundial de la Salud. 74ª Asamblea Mundial de la Salud. Fortalecimiento de los sistemas de salud en los países en desarrollo. Resolución WHA74.3. Mayo de 2021. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://www.who.int>
3. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud: ¿Se seleccionan adecuadamente y están bien organizados? Informe sobre la salud en el mundo. 2020. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://www.who.int>
4. Ahmady AE, Pakkhesal M, Hamid A, Lando HA. Patient Satisfaction Surveys in Dental School Clinics: A Review and Comparison. Journal of Dental Education. 2018;79(4). Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://www.jdentaled.org>
5. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Promoción de la salud oral y percepciones para el 2020. Rev. peru. med. exp. salud publica. 2019;36(4):551-552. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4982>
6. Aliaga R. Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios. Tesis doctoral. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2019. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9386>
7. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;36(2):304-311. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
8. Alvarez F. Instrumentos de auditoría médica. Bogotá: Ediciones ECOE; 2016.
9. Aseguradoras a medir satisfacción de usuarios. Periódico El Pulso (Medellín, Colombia). Junio 2016;7(93).
10. Babakus E, Mangold G. Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation. Health Services Research. 2020;26(6).
11. Bansal M, Gupta N, Saini GK, Sharma N. Satisfaction level among patients visiting a rural dental institution... Journal of Education and Health Promotion. 2018;7(1):81. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_20_18

12. Butters J, Willis D. A comparison of patient satisfaction among current and former dental school patients. *Journal of Dental Education*. 2018;64(6). Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://doi.org/10.1002/j.0022-0337.2000.64.6.tb03359.x>
13. Caminal J. La medida de satisfacción en la calidad de servicios sanitarios. *Revista Calidad Asistencial*. Barcelona; 2019.
14. Cárdenas CK. Relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes hospitalizados... Tesis de maestría. Arequipa: UCSM; 2023. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://hdl.handle.net/20.500.12920/13248>
15. Chaffin JG et al. Patient satisfaction with dental hygiene providers in US military clinics. *J Dent Hyg*. 2007;81(1):9.
16. Chayña UR. Relación de la satisfacción con la calidad de atención de enfermería... Tesis de maestría. UCSM; 2023. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12607>
17. Corah NL et al. Development of a Patient Measure of Satisfaction with the Dentist. *J Behav Med*. 2018;7(3).
18. Delgado BA. Satisfacción usuaria en pacientes de clínicas odontológicas universitarias. Universidad de Chile; 2021. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/194432>
19. Donabedian A. La calidad de la atención médica. México: La Prensa Médica Mexicana; 2018.
20. Dragidella F et al. Evaluation of patient satisfaction with health services... *Int J Pharm Bio Sci*. 2017;8(3):319-325. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://doi.org/10.22376/ijpbs.2017.8.3.b319-325>
21. Estabrook B et al. Consumer perception of dental care... *J Am Dent Assoc*. 2017;00(4):540-543.
22. Gallardo AI, Grandón KR. Calidad de servicio: satisfacción usuaria... *Enferm. glob*. 2014;13(36):353-363. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020
23. Lara NF et al. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac. *Revista ADM DF*. Sept-Oct 2020.
24. León A. Riesgo psicosocial y satisfacción laboral del personal SERUMS... Tesis de maestría. UCSM; 2022. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12291>

25. López A. Estudio de satisfacción del paciente en odontología... Universidad de Valencia; 2020. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <http://hdl.handle.net/10550/24925>
26. Luo JY et al. Patients' satisfaction with dental care... BMC Oral Health. 2018;18(1). Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://doi.org/10.1186/s12903-018-0477-7>
27. Mascarenhas AK. Patient Satisfaction with the Comprehensive Care Model... Journal of Dental Education. 2017;65(11):1266-1271.
28. Medina S. Nivel de satisfacción de los alumnos de la UCSM... Tesis de grado. UCSM; 2017. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/7282>
29. Ministerio de Salud de Chile. Medición nacional de satisfacción usuaria. 2019.
30. Ministerio de Salud de Chile. Estrategia nacional de salud 2011–2020. 2020.
31. Miri SS et al. Evaluation of Patient Satisfaction with Dental Services... J Pioneering Med Sci. 2016;6(2):89-92.
32. Nair R et al. Critical review of the validity of patient satisfaction questionnaires... Community Dent Oral Epidemiol. 2018;46(4):369–375. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://doi.org/10.1111/cdoe.12377>
33. Organización Mundial de la Salud. Primary Health Care: A framework for future strategic directions. 2003.
34. Rai NK et al. Patient perceptions in quality of care... BMC Oral Health. 2019;19(1). Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0971-6>
35. Ramirez JA. Calidad de atención y satisfacción del usuario... UPCH; 2019. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/11235>
36. Sanchez MX et al. Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios... Tesis de especialización. PUJ; 2017. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <http://hdl.handle.net/10554/40777>
37. Sánchez-Moreno F. El sistema nacional de salud en el Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2014;31(4):747–753.
38. Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction: a review of issues and concepts. Soc Sci Med. 2016;45(12).
39. Stewart JF, Spencer AJ. Dental Satisfaction Survey 2002. AIHW; 2017.
40. Tineo ÚM. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología... UPCH; 2015. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/266>

41. Tobin M, Chen L. Initiation of quality improvement activities in mental health services. *J Quality Clin Pract.* 2017;19(2):111–116. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://doi.org/10.1046/j.1440-1762.1999.00306.x>
42. Torres A et al. Calidad de la atención en medicina de familia. *Avan Biomed.* 2017;6:178–187.
43. Ugarte C, Vera A. Calidad en Atención Primaria de Salud: Percepción de los profesionales... Tesis de grado. Universidad Austral de Chile; 2018. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2010/fmu.26c/doc/fmu.26c.pdf>
44. Ministerio de Salud del Perú. Norma Técnica de Salud: Categorías de Establecimientos del Sector Salud. RM 546-2011-MINSA. Citado en septiembre 2025. Fecha de acceso: 15 de julio de 2025. <https://www.gob.pe/16728-servicios-y-categorias-del-primer-nivel-de-atencion-de-salud>



ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado del usuario externo

Declaración de consentimiento informado voluntario

Quien suscribe el presente, Sr., de Años, identificado con D.N.I. N°, por medio del presente acepto participar en el trabajo de investigación titulado: “COMPARACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN ENTRE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL P.S. ALTO PENDENCIA – TINGO MARIA 2024.”

El objetivo del estudio es: Comparar el nivel de satisfacción entre los servicios de salud del P.S. Alto Pendencia Tingo Maria 2024.

Se me ha explicado que mi participación consistirá en:

Autorizar la aplicación de un cuestionario y/o entrevista para poder obtener los resultados.

Declaro que se me ha informado minuciosamente sobre las posibles inconvenientes, molestias y beneficios que conllevará mi participación en el estudio.

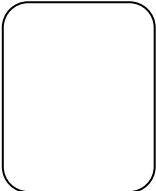
El investigador responsable se ha comprometido a darme información oportuna sobre cualquier procedimiento a realizar que pudiera ser ventajoso, así como responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que se me plantee, los beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación:

Mi duda es:

También he sido informado (a) que conservo el derecho a retirarme del estudio en cualquier momento en que lo considere conveniente.

El investigador responsable considerará en todo momento el principio de confidencialidad. Los beneficios del estudio para mi persona son: Información oportuna sobre el resultado del cuestionario y/o entrevista aplicada.

Tingo Maria, de del 2024.

_____ 

Firma y sello del personal de salud evaluador

Anexo 2: Datos del usuario encuestado

Encuesta N° _____

Fecha de encuesta _____

1. Servicio de salud

- () Odontología
- () Medicina
- () Obstetricia
- () Enfermería

2. Sexo

Femenino Masculino

3. Grado de Instrucción

- Ninguna ()
- Primaria ()
- Secundaria ()
- Universitario ()
- Postgrado ()

4. Estado civil

- () Soltero
- () Casado
- () Conviviente
- () Divorciado
- () Viudo


Anexo 3: instrumento de evaluación

EXPECTATIVAS EN LOS SERVICIOS DE SALUD									
Califique las siguientes declaraciones acerca del nivel de satisfacción Utilice la escala numérica del 1 al 7, considere 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación de nivel de satisfacción.									
No		DECLARACIONES	1	2	3	4	5	6	7
Declaraciones sobre la expectativa de la dimensión de Bienes Tangibles.									
1	E	el servicio de salud cree que cuenta con equipamiento de aspecto moderno.							
2	E	Las instalaciones físicas del servicio de salud son visualmente atractivas.							
3	E	Los empleados del servicio de salud tienen buena presencia.							
4	E	En el servicio de salud, el material asociado con el servicio (macro modelos, folletos de materiales, son visualmente atractivos.							
Declaraciones sobre la expectativa de la dimensión de Confiabilidad									
5	E	El servicio de salud cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.							
6	E	Cuando tiene un problema, el personal del servicio de salud muestra un interés sincero por solucionarlo.							
7	E	El servicio de salud lleva a cabo el servicio bien desde el primer instante.							
8	E	El servicio de salud, lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo.							
9	E	El servicio de salud pone énfasis en llenar los registros sin errores.							
Declaraciones sobre la expectativa de la dimensión de Capacidad de Respuesta									
10	E	El personal del servicio de salud, le explica con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios							
11	E	El personal del servicio de salud, le proporcionan un servicio rápido.							
12	E	El personal del servicio de salud, siempre están dispuestos a ayudarles.							
13	E	El personal del servicio de salud, nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas.							
Declaraciones sobre la expectativa de la dimensión de Seguridad									
14	E	El comportamiento del personal del servicio de salud le inspira confianza.							
15	E	Se siente seguro en sus transacciones en el servicio de salud							
16	E	El personal que le atiende en el servicio de salud suele ser cortés con usted.							
17	E	El personal del servicio de salud posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.							
Declaraciones sobre la expectativa de la dimensión de Empatía									
18	E	El servicio de salud le proporciona atención individualizada.							
19	E	En el servicio de salud tiene horarios de apertura o atención adecuados para los usuarios.							
20	E	El servicio de salud cuenta con trabajadores que le proporcionan una atención personalizada.							
21	E	El servicio de salud actúa del modo más conveniente para usted.							
22	E	El personal del servicio de salud, comprende sus necesidades específicas.							

Califique las percepciones sobre la satisfacción recibida del servicio de. Utilice la escala numérica del 1 al 7, considere 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación.

No		PERCEPCIONES EN LOS SERVICIOS DE SALUD PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Bienes Tangibles									
1	P	¿El servicio de salud conto con equipamiento de aspecto moderno?							
2	P	Las instalaciones físicas del servicio de salud son visualmente atractivas.							
3	P	Los empleados del servicio de salud tienen buena presencia.							
4	P	En el servicio de salud, el material asociado con el servicio (macro modelos, folletos de materiales, es visualmente atractivos.							
Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Confiabilidad									
5	P	El servicio de salud cuando promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.							
6	P	Cuando tiene un problema, el personal del servicio de salud muestra un interés sincero por solucionarlo.							
7	P	El servicio de salud lleva a cabo el servicio bien desde el primer instante.							
8	P	El servicio de salud, lleva a cabo sus servicios en el momento que promete hacerlo.							
9	P	El servicio de salud, pone énfasis en llenar los registros sin errores.							
Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Responsabilidad									
10	P	El personal del servicio de salud, le explica con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.							
11	P	El personal del servicio de salud, le proporcionan un servicio rápido.							
12	P	El personal del servicio de salud, siempre están dispuestos a ayudarles.							
13	P	El personal del servicio de salud, nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas.							
Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Seguridad									
14	P	El comportamiento del personal del servicio de salud le inspira confianza.							
15	P	Se siente seguro en sus transacciones en el servicio de salud							
16	P	El personal que le atiende en el servicio de salud suele ser cortés con usted.							
17	P	El personal del servicio de salud posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.							
Declaraciones sobre la percepción de la dimensión de Empatía									
18	P	El servicio de salud le proporciona atención individualizada.							
19	P	El servicio de salud tiene horarios de apertura o atención adecuados para los usuarios.							
20	P	El servicio de salud cuenta con trabajadores que le proporcionan una atención personalizada.							
21	P	El servicio de salud actúa del modo más conveniente para usted.							
22	P	El personal del servicio de salud comprende sus necesidades específicas.							

Anexo 4: Solicitud al jefe del establecimiento P.S Alto Pendencia



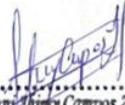
 <p>GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO <i>para el mundo</i></p>	<p>GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO</p>	<p>DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD</p>
<p>«Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo»</p>		
<p><u>INFORME N° 14/03 -24 - GRH-GRDS-DIRESA-RSLP-MDAR/PSAP-EAAN</u></p>		
A	: M.C Gianni Jhimy Campos Zevallos Jefe del P.S.ALTO PENDENCIA	
DE	: C.D Edgard Abraham Acosta Núñez Serumista de Odontología del P.S.ALTO PENDENCIA	
ASUNTO	: SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE CUESTIONARIO SERVQUAL EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL P.S.ALTO PENDENCIA TINGO MARIA- 2024	
FECHA	: Alto Pendencia, 14 de Marzo del 2024	

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted para expresarle mi saludo cordial y a la vez informarle que actualmente me encuentro desarrollando mi proyecto de Tesis de Maestría titulado “COMPARACION DEL NIVEL DE SATISFACCION ENTRE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL P.S. ALTO PENDENCIA – TINGO MARIA 2024 para graduarme como Magister en Gerencia en Salud, al estar cursando el SERUMS II - 2023 en el establecimiento de salud ALTO PENDENCIA he decidido desarrollar dicho estudio en base a mi nueva realidad, por lo expuesto solicito se me autorice la aplicación de la fase de campo la cual consta de la aplicación del cuestionario SERVQUAL para medir el nivel de satisfacción de los distintos servicios de salud que se ofrecen en dicho establecimiento a los pacientes que acudan a atenderse al P.S. ALTO PENDENCIA del cual usted esta a cargo de la Jefatura .

Este estudio con fines meramente académicos elevara el nivel de importancia del P.S.ALTO PENDENCIA a ser un proyecto de investigación de POSTGRADO.

Por lo expuesto pido acceda a mi solicitud.

<p>ATENTAMENTE,</p> <p>C.D Edgard Abraham Acosta Núñez</p>   <p>DR. EDGARD ACOSTA CIRUJANO DENTISTA COP. 44436 ☎ 941 446 220</p>	<p>AUTORIZACION DEL JEFE P.S ALTO PENDENCIA</p> <p>M.C Gianni Jhimy Campos Zevallos</p>   <p>Dr. Gianni Jhimy Campos Zevallos Médico Cirujano CMP: 101136</p>
---	--

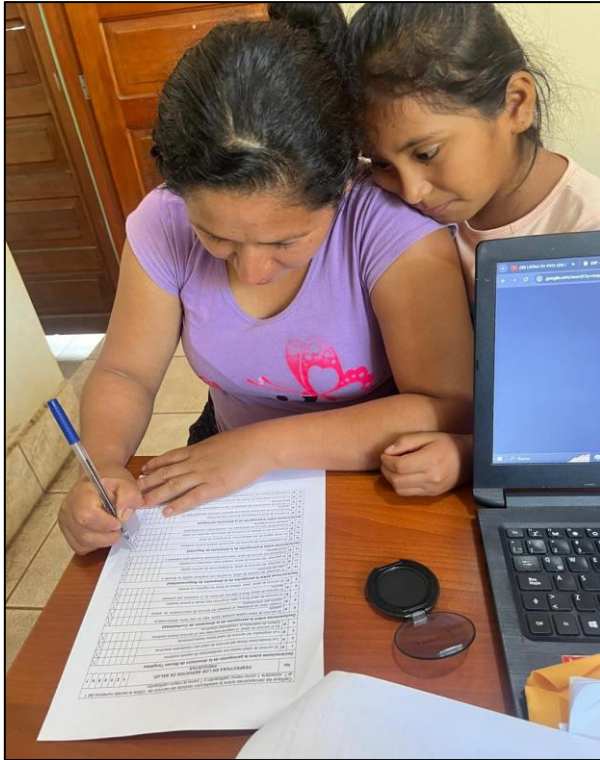
<p>Firma Y sello</p>	<p>Firma Y sello</p>
----------------------	----------------------

Anexo 5. Fotografías del trabajo de campo y población atendida









Anexo 6. Matriz de datos

Caso	Servicio de Salud	Sexo	Grado de Instrucción	Estado Civil	Expectativas																		Percepciones																													
					Bienes Tangibles				Confiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Bienes Tangibles				Confiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía											
					P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22				
1	1	1	2	1	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5	5	6	5	6	5	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6	5	6	7	6							
2	1	2	2	1	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5					
3	1	1	2	2	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7					
4	1	1	1	3	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6						
5	1	1	2	2	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	7	7	6	7	7	6	7	5	6	7	6	7					
6	1	2	3	1	5	5	6	5	6	5	7	7	6	5	6	7	6	5	6	7	5	7	6	5	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7					
7	1	2	3	1	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	7	4	5	4	4	5	5	6	7	6	6	5	4	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7					
8	1	1	2	2	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	5	6	7	5	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6					
9	1	2	3	1	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6	5	6	7	7	7	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5	7	7	7	6	6	7	6	6				
10	1	1	1	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	4	5	6	4	4	5	6	5	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	6	5	5	6	6	7	7	6	7	7				
11	1	1	2	1	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	5	6	5	6	5	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	5	6	6	7	6	6				
12	1	2	2	1	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5				
13	1	1	2	2	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7			
14	1	1	1	3	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6				
15	1	1	2	2	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	7	7	7	6	7	7	6	7	5	6	7	6	7	6	7			
16	1	2	3	1	5	5	6	5	6	5	7	7	6	5	6	7	6	5	6	7	5	7	6	5	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7			
17	1	2	3	1	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	7	4	5	4	4	5	5	6	7	6	6	5	4	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7		
18	1	1	2	2	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5	6	7	5	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6			
19	1	2	3	1	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	7	7	7	6	6	7	6	7	6	6			
20	1	1	1	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	4	5	6	4	4	5	6	5	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	6	5	5	6	6	7	7	6	6	7	7			
21	1	1	2	1	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	5	6	5	6	5	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	5	6	7	6	6			
22	1	2	2	1	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5			
23	1	1	2	2	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7		
24	1	1	1	3	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6		
25	1	1	2	2	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	5	6	7	6	7	
26	1	2	3	1	5	5	6	5	6	5	7	7	6	5	6	7	6	5	6	7	5	7	6	5	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	
27	1	2	3	1	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	7	4	5	4	4	5	5	6	7	6	6	5	4	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7		
28	1	1	2	2	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5	6	7	5	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6		
29	1	2	3	1	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	6	7	7	7	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	7	7	7	6	6	7	6	6		
30	1	1	1	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	4	5	6	4	4	5	6	5	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	6	5	5	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	
31	1	1	2	1	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6	5	6	6	7	6	6		
32	1	2	2	1	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
33	1	1	2	2	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7
34	1	1	1	3	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6		
35	1	1	2	2	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	5	6	7	6	7		
36	1	2	3	1	5	5	6	5	6	5	7	7	6	5	6	7	6	5	6	7	5	7	6	5	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	
37	1	2	3	1	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	7	4	5	4	4	5	5	6	7	6	6	5	4	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7		
38	1	1	2	2	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5	6	7	5	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	
39	1	2	3	1	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5																																					

Caso	Servicio de Salud	Sexo	Grado de Instrucción	Estado Civil	Expectativas																		Percepciones																												
					Bienes Tangibles				Confiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Bienes Tangibles				Confiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía										
					P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22			
57	2	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6								
58	2	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	6	7	6	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6						
59	2	1	3	1	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	7	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6						
60	2	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6						
61	2	1	1	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	4	5	6	4	4	5	6	5	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	5	5	6	5	5	6	6	7	7	6	7						
62	2	2	3	1	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	5					
63	2	2	3	3	6	5	7	7	5	5	6	6	5	5	6	5	4	4	5	6	4	6	7	6	5	4	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6					
64	2	1	2	3	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	5	6	6	5	7	6	6	6	5	5	7	6	5	5	5	6	6	5	7	6	6	5	5	5	6	6	5	5	7	6	6			
65	2	2	2	3	7	6	7	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	5	4	4	7	6	5	5	6	7	7	6	5	7	6	7	6	5	6	7	6	5	6	5	6	5	6	5	4	7			
66	2	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	6	7	6	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	6	6	6	6	6	6			
67	2	1	3	1	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6			
68	2	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6	6	6				
69	2	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	6	7	6	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6				
70	2	1	3	1	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6			
71	2	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6	6	6				
72	2	1	1	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	4	5	6	4	4	5	6	5	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7	6	5	5	6	7	7	6	5	5	6	6	7	7			
73	2	2	3	1	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	
74	2	2	3	3	6	5	7	7	5	5	6	6	5	5	6	5	4	4	5	6	4	6	7	6	5	4	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	7	6	6	6			
75	2	1	2	3	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	5	7	6	6	6	5	5	7	6	5	5	5	6	6	5	7	6	6	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	7	6	6	
76	2	2	2	3	7	6	7	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	5	4	4	7	6	5	5	6	7	7	6	5	7	6	7	6	5	6	7	6	5	6	5	6	5	6	5	4	7			
77	2	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	6	7	6	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
78	2	1	3	1	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6		
79	2	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	7	5	6	6	6	6		
80	2	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	6	7	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6		
81	2	1	3	1	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6		
82	2	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6	6	6		
83	2	1	1	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	4	5	6	4	4	5	6	5	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	5	5	6	6	7	7	6	6	7	7		
84	2	2	3	1	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	5	
85	2	2	3	3	6	5	7	7	5	5	6	6	5	5	6	5	4	4	5	6	4	6	7	6	5	4	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	7	6	6		
86	2	1	2	3	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	7	6	6	6	5	5	7	6	5	5	5	6	6	5	7	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	7	6	6	
87	2	2	2	3	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	5	4	4	7	6	5	5	6	7	7	6	5	7	6	6	7	6	5	6	7	6	5	6	5	6	5	6	5	4	7	6	6	
88	2	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	6	7	6	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	
89	2	1	3	1	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	
90	2	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6	6	6	6	6	
91	2	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	6	7	6	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	6	6	5	6	7	6	6	6	6
92	2	1	3	1	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	
93	2	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	7	5	6	6	6	6	
94	2	1	1	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	4	5	6	4	4	5	6	5	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	5	5	6	6	7	7	6	6	7	7	
95	2	2	3	1	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6		

Caso	Servicio de Salud	Sexo	Grado de Instrucción	Estado Civil	Expectativas																		Percepciones																								
					Bienes Tangibles				Confiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Bienes Tangibles				Confiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía						
					P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21
117	3	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	6	7	6	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6		
118	3	1	3	1	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6
119	3	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	7	5	6	6	
120	3	1	2	4	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	7	7	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	7	6	6	7	6	
121	3	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6		
122	3	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	6	7	6	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6		
123	3	1	3	1	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6	
124	3	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6		
125	3	1	2	4	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	5	6	6	7	6	6	7	6	6		
126	3	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	6	5	6	7	5	6	6		
127	3	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	6	7	6	6	6	7	6	6	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6		
128	3	1	3	1	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	
129	3	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6		
130	3	1	2	4	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	5	6	6	7	6	6	7	6	6		
131	3	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6		
132	3	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	6	7	6	6	6	6	7	6	6	5	6	5	5	6	6	7	6	6	6	6		
133	3	1	3	1	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	
134	3	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6		
135	3	1	2	4	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	5	6	6	7	6	6	7	6	6		
136	3	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6		
137	3	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6		
138	3	1	3	1	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	
139	3	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6		
140	3	1	2	4	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	5	6	5	6	7	6	6	7	6	
141	3	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6		
142	3	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	6	7	6	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6		
143	3	1	3	1	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	
144	3	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6		
145	3	1	2	4	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	5	6	6	7	6	6	7	6	6		
146	3	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6		
147	3	1	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	6	7	6	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6		
148	3	1	3	1	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	
149	3	1	3	3	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6		
150	3	1	2	4	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	5	6	6	7	6	6	7	6	6		
151	4	1	1	1	5	6	5	6	4	4	6	5	4	6	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	7	6	7	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	6	
152	4	1	1	1	4	5	4	5	6	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	7	4	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	
153	4	1	2	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	6	6	4	6	5	6	5	6	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	6	4	4	4	4	
154	4	1	2	2	4	5	4	5	6	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	2	3	1	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	5	6	6	7	6	6	7	6	6		
156	4	2	3	1	5	6	5	6	4	4	6	5	4	6	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	7	6	7	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	
157	4	2	3	3	4	5	4	5	6	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	7	4	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	
158	4	1	3	3	5	4	4	5																																							

Caso	Servicio de Salud	Sexo	Grado de Instrucción	Estado Civil	Expectativas																		Percepciones																											
					Bienes Tangibles				Confiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Bienes Tangibles				Confiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía									
					P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22		
177	4	2	3	3	4	5	4	5	6	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7				
178	4	1	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	6	6	4	5	6	6	4	6	5	5	6	5	4	4	4	5	4	6	6	5	4	5	6	7	7	6	6	6				
179	4	1	2	3	4	5	4	5	6	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4				
180	4	1	1	1	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	6	6	5	4	5	4	4	5	6	7	7	5	6	5	5	6	5	5	6	5	7	7	6	5	5	6	6	6	5	7	6	5				
181	4	1	1	1	5	6	5	6	4	4	6	5	4	6	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	7	6	7	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	6				
182	4	1	1	1	4	5	4	5	6	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	6	5	4	4	5	4	7	4	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7					
183	4	1	2	2	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	6	6	4	5	6	6	4	6	5	5	6	5	4	4	4	5	4	6	6	5	4	5	6	7	7	6	6	6				
184	4	1	2	2	4	5	4	5	6	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4				
185	4	2	3	1	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	5	6	6	7	6	6	7	6				
186	4	2	3	1	5	6	5	6	4	4	6	5	4	6	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	7	6	7	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6				
187	4	2	3	3	4	5	4	5	6	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	6	5	4	4	6	7	6	5	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7				
188	4	1	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	6	6	4	5	6	6	4	6	5	5	6	5	4	4	4	5	4	6	6	5	4	5	6	7	7	6	6	6				
189	4	1	2	3	4	5	4	5	6	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4			
190	4	1	1	1	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	6	6	5	4	5	4	5	4	4	5	6	7	7	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	7	7	6	5	5	6	6	5	7	6	5
191	4	1	1	1	5	6	5	6	4	4	6	5	4	6	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	7	6	7	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	6		
192	4	1	1	1	4	5	4	5	6	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	6	5	4	4	5	4	7	4	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7		
193	4	1	2	2	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	6	6	4	5	6	6	4	6	5	5	6	5	4	4	4	5	4	4	6	6	5	4	5	6	7	7	6	6	6			
194	4	1	2	2	4	5	4	5	6	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4		
195	4	2	3	1	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	5	6	6	7	6	6	7	6	6			
196	4	2	3	1	5	6	5	6	4	4	6	5	4	6	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	7	6	7	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	6		
197	4	2	3	3	4	5	4	5	6	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	6	5	4	4	5	4	7	4	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7		
198	4	1	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	6	6	4	5	6	6	4	6	5	5	6	5	4	4	4	5	4	6	6	5	4	5	6	7	7	6	6	6	6			
199	4	1	2	3	4	5	4	5	6	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
200	4	1	1	1	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	6	6	5	4	5	4	5	4	4	4	5	6	7	7	5	6	5	5	6	5	5	6	5	7	7	6	5	5	6	6	5	7	6	5		

