Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia en Salud

Relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de tópico en una empresa de industria alimentaria, Arequipa 2024

Tesis presentada por:

Salazar Vela, Claudia Miluska

ORCID: 0009-0006-4142-1161

para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud

Asesora:

Dra. Abarca Benavente, Victoria

ORCID: 0000-0002-6632-4687

Arequipa - Perú

2026

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 29 de Mayo del 2026

Dictamen: 013326-C-EPG-2026

Visto el borrador del expediente 013326, presentado por:

2014001252 - SALAZAR VELA CLAUDIA MILUSKA

Titulado:

RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE TÓPICO EN UNA EMPRESA DE INDUSTRIA ALIMENTARIA, AREQUIPA 2024

Nuestro dictamen es:

APROBADO

29266386 - AZALGARA LAZO PATRICIO GONZALO
DICTAMINADOR

06293595 - GALLEGOS RAMOS GILBERTO RAFAEL
DICTAMINADOR

29219166 - ROCHA ZAMBRANO MAURO JEAN
DICTAMINADOR

Relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de tópico en una empresa de industria alimentaria, Arequipa 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	13%	5%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
2	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.pucesa.edu.ec Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to FUNIBER Trabajo del estudiante	<1%
10	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	1library.co Fuente de Internet	<1%
12	apps.who.int Fuente de Internet	<1%
13	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
14	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
	repositorio.uancv.edu.pe	

DEDICATORIA

Ofrezco este logro a mi familia que es el motivo para ser una buena profesional, seguir cumpliendo mis sueños; en especial a mis padres que me inculcan el bien y buenos valores para alcanzar mis metas propuestas.

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a mi madre que está en el cielo; siempre serán el mejor ejemplo y el orgullo de mi vida.

RESUMEN

La investigación se desarrolló con el propósito de analizar la relación existente entre la percepción de la calidad de atención (CA) y la satisfacción de los usuarios que acudieron al servicio de tópico de una empresa de la industria alimentaria de Arequipa durante el año 2024. Metodológicamente, correspondió a un estudio aplicado, de nivel correlacional, con diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo integrada por 153 trabajadores, obteniéndose una muestra de 110 participantes seleccionados para el desarrollo del estudio.

Respecto a los hallazgos obtenidos, se evidenció que el 72% de los trabajadores calificó la CA en un nivel regular, mientras que el 54% manifestó un nivel medio de satisfacción. Del mismo modo, el análisis estadístico permitió identificar una asociación positiva, débil y estadísticamente significativa entre ambas variables ($\rho = 0,21$; $p = 0,02$).

Para la recolección de información se empleó la técnica de encuesta, aplicándose dos cuestionarios estructurados orientados a evaluar la percepción de la CA y la satisfacción del usuario (SU). La consistencia interna de los instrumentos fue comprobada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzándose valores de 0,95 para el cuestionario de calidad y 0,89 para el cuestionario de satisfacción, resultados que evidenciaron una adecuada confiabilidad. La contrastación de la hipótesis se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman. En función de los resultados obtenidos, se determinó que una mejor percepción de la calidad se asocia con un incremento leve en la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, atención.

ABSTRACT

The aim of this study was to analyze the relationship between the perceived quality of care and user satisfaction in the first-aid service of a food industry company located in Arequipa during 2024. Methodologically, the research corresponded to an applied study with a correlational level, a non-experimental design, and a cross-sectional approach. The population consisted of 153 workers, from which a sample of 110 participants was selected for the study.

Regarding the findings, 72% of the workers perceived the quality of care as moderate, while 54% reported a medium level of user satisfaction. Likewise, the statistical analysis revealed a weak but statistically significant positive relationship between both variables ($\rho = 0.21$; $p = 0.02$).

Data were collected through a survey technique using two structured questionnaires designed to assess perceived quality of care and user satisfaction. The internal consistency of the instruments was verified using Cronbach's Alpha coefficient, obtaining values of 0.95 for the quality-of-care questionnaire and 0.89 for the user satisfaction questionnaire, demonstrating high reliability. The research hypothesis was tested using Spearman's rank correlation coefficient. Based on the results obtained, it was concluded that a better perception of the quality of care is associated with a slight increase in user satisfaction.

Keywords: Quality, satisfaction, attention

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN **1**

HIPÓTESIS **3**

OBJETIVOS **3**

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO **4**

1 Marco teórico y conceptual **4**

1.1 Calidad de atención 4

1.1.1 Construcción de mecanismos de calidad en las bases de los sistemas de atención 4

1.1.2 Servicios de calidad 5

1.1.3 Tipos de calidad 6

1.1.4 Componentes de la CA 6

1.1.5 Elementos de la CA 7

1.1.6 Calidad de una empresa 8

1.1.7 Principios de calidad 8

1.1.8 Importancia de la calidad 8

1.1.9 Evaluación en salud 9

1.1 Satisfacción de usuarios 9

1.1.10 Importancia 9

1.1.11 Percepción de la SU 10

1.1.12 Modelos teóricos 10

1.1.13 Métodos 11

1.1.14 Teorías de las causas de satisfacción laboral 12

1.1.15 Elementos del cliente 13

1.1.16 Satisfacción en salud 14

1.1.17 Niveles de satisfacción 15

1.1.18 Insatisfacción de los usuarios 15

1.1.19 Mejoría de la satisfacción laboral 16

1.1.20 Inductores 17

1.1.21 Relevancia de bienestar laboral 17

2 Análisis de antecedentes investigativos 18
2.1 Antecedentes Internacionales 18
2.2 Antecedentes Nacionales 19
2.3 Antecedentes Locales 21
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA 22
1 Técnicas, instrumentos y materiales de verificación 22
1.1 Técnica 22
1.2 Instrumento 22
1.3 Cuadro de coherencias 23
2 Campo de verificación 24
2.1 Ubicación espacial 24
2.2 Ubicación temporal 24
2.3 Unidades de estudio 25
2.3.1 Criterios de inclusión 25
2.3.2 Universo o población 25
2.3.3 Criterios de exclusión 25
2.3.4 Muestra 25
2.3.5 Procedimiento de muestreo 26
3 Estrategia de recolección de datos 27
3.1 Organización 27
3.2 Recursos 28
3.2.1 Recursos humanos 28
3.2.2 Recursos financieros 28
3.2.3 Recursos materiales 28
3.2.4 Recursos físicos 28
3.3 Confiabilidad de los instrumentos 28
3.4 Criterios para el manejo estadístico de resultados 29
3.5 Aplicación de instrumentos. 30
3.5.1 Criterios para el manejo de resultados 30
CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN 32
4 Presentación de resultados 32
4.1 Resultados de variable calidad 33
4.1.1 Siento amabilidad en la atención 33
4.1.2 Escucho a los pacientes de manera atenta 34

4.1.3 Las preguntas que me realizan me hacen sentir más tranquilo 36
4.1.4 Se demuestra sincero interés en ayudar 37
4.1.5 Se brinda a los pacientes una atención individual 38
4.1.6 Tuvo como foco de interés el personal 39
4.1.7 Los horarios de atención son accesibles 40
4.1.8 Entiendo las indicaciones brindadas 41
4.1.9 Se siente a gusto con la infraestructura 42
4.1.10 Los horarios son convincentes 43
4.1.11 La información (folletos, periódicos) son atractivos 44
4.1.12 Los servicios higiénicos están limpios 45
4.1.13 Hay equipos modernos 46
4.1.14 Los materiales son visualmente atractivos 47
4.1.15 Los utensilios usados se ven limpios 48
4.1.16 Los insumos para las atenciones no están vencidos 49
4.1.17 La presentación del personal es pulcra 50
4.1.18 Existe respuesta oportuna en el tratamiento. 51
4.1.19 Siempre los atendemos de manera cortes 52
4.1.20 Se siente seguro cuando viene a atenderse 53
4.1.21 El comportamiento del personal le infunde confianza 54
4.1.22 Siente confianza en los profesionales de salud 55
4.1.23 Hay cumplimiento de medidas preventivas 56
4.1.24 Siente atención oportuna por parte del personal 57
4.1.25 Se informa de manera oportuna los horarios de atención 58
4.1.26 Existe prontitud en responder a peticiones de los pacientes 59
4.1.27 El personal siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes 60
4.1.28 Se presenta sencillez en las indicaciones 61
4.1.29 El personal trabaja de manera ordenada 62
4.1.30 Siempre sus consultas son respondidas 63
4.2 Resultados de variable satisfacción 65
4.2.1 Sus equipos médicos para la atención están en buen estado. 65
4.2.2 El personal está siempre bien uniformado e identificable. 66
4.2.3 Le dan indicaciones de los pasos para la atención 67
4.2.4 La sala de primeros auxilios esta ordenada y limpia 68
4.2.5 Siente que el personal lo escucha y lo comprende 69

4.2.6 Siente que el personal es cortés y amable en la atención 70
4.2.7 Siente que el personal es minucioso y asertivo. 71
4.2.8 Hay disposición de ayuda a los pacientes. 72
4.2.9 Siempre lo atienden de manera oportuna 74
4.2.10 Se le comunica los tiempos que tomara cada paso de la atención 75
4.2.11 El personal uso el EPP adecuado para su atención 76
4.2.12 Se elimina de manera correcta los insumos utilizados en la atención 77
4.2.13 Se siente cómodo cuando el personal lo atiende 78
4.2.14 Siempre sus consultas son respondidas a su satisfacción. 79
4.2.15 Se tiene horarios adecuados para todos los trabajadores 81
4.2.16 Siente que el personal comprende sus necesidades 82
4.3 Correlación entre la CA y la SU 83
4.4 Discusión 84
4.4.1 Con respecto al objetivo general 84
4.4.2 Con respecto al objetivo específico 1 85
4.4.3 Con respecto al objetivo específico 2 86
5 CONCLUSIONES 88
6 RECOMENDACIONES 89
7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Coherencias para la variable CA 23

Tabla 2. Coherencias para la variable SU 24

Tabla 3. Análisis de fiabilidad del estudio 29

Tabla 4. Población por edad 32

Tabla 5. Población por sexo 32

Tabla 6. Población por nivel de instrucción 33

Tabla 7. Población según calidad global 64

Tabla 8. Población según satisfacción global 83

Tabla 9. Correlación y significación de las variables 83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Amabilidad de atención 34
Figura 2. Atención del paciente 35
Figura 3. Tranquilidad del usuario 36
Figura 4. Sinceridad del Usuario 37
Figura 5. Atención individual al usuario 38
Figura 6. Interés del personal 39
Figura 7. Accesibilidad en los horarios de atención 40
Figura 8. Se entienden las indicaciones brindadas 41
Figura 9. Se tiene la infraestructura adecuada 42
Figura 10. Horarios convincentes 43
Figura 11. Los medios de información son atractivos 44
Figura 12. Limpieza de servicios higiénicos 45
Figura 13. Hay equipos nuevos 46
Figura 14. Los materiales son atractivos 47
Figura 15. Limpieza de los utensilios 48
Figura 16. Los insumos no están vencidos 49
Figura 17. Presentación del personal 50
Figura 18. Respuesta al tratamiento 51
Figura 19. Nivel de atención 52
Figura 20. Seguridad de atención 53
Figura 21. Comportamiento del personal 54
Figura 22. Confianza en el profesional de salud 55
Figura 23. Cumplimiento de medidas preventivas 56
Figura 24. Atención oportuna por el personal 57
Figura 25. Horarios de atención 58
Figura 26. Respuesta a peticiones de los pacientes 59
Figura 27. Ayuda a los pacientes 60
Figura 28. Sencillez de las indicaciones 61
Figura 29. Orden de trabajo 62
Figura 30. Efectividad a las consultas 63
Figura 31. Estado actual de equipos médicos 65
Figura 32. El personal está siempre uniformado 66

Figura 33. Efectividad de atención 67
Figura 34. Limpieza y orden de sala de primeros auxilios 68
Figura 35. Escucha activa 69
Figura 36. Amabilidad en la atención 70
Figura 37. Asertividad del profesional 72
Figura 38. Disposición de ayuda a los pacientes 73
Figura 39. Atención oportuna 74
Figura 40. Tiempos de atención 75
Figura 41. Aplicación de los EPPs 76
Figura 42. Eliminación de insumos 77
Figura 43. Comodidad del personal 78
Figura 44. Resolución de consultas 80
Figura 45. Horarios adecuados 81
Figura 46. Atención a las necesidades 82

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de CA 96
Anexo 2: Tabla barimétrica de CA 98
Anexo 3: Cuestionario de SU 99
Anexo 4: Tabla barimétrica de SU 100
Anexo 5: Matriz de sistematización para CA 101
Anexo 6: Matriz de sistematización para SU 106
Anexo 7. Carta de consentimiento informado 109
Anexo 8. Resultados de cálculo de correlación de spearman y significancia 110
Anexo 9. Ficha Técnica del cuestionario 111

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones han incrementado su interés por evaluar la calidad de atención (CA) y la satisfacción de los usuarios (SU), debido a que ambos aspectos constituyen elementos fundamentales para promover actitudes y comportamientos favorables en los trabajadores. Asimismo, las expectativas de los usuarios se han vuelto cada vez más dinámicas y exigentes, lo que obliga a las instituciones a implementar estrategias orientadas a mejorar continuamente sus procesos de atención. En este contexto, resulta necesario adoptar nuevos enfoques, modelos teóricos y herramientas de gestión que permitan brindar servicios de mayor calidad, fortaleciendo las relaciones interpersonales y favoreciendo la SU respecto a la atención recibida (1).

Mi motivación para realizar esta investigación es, que en el tiempo que vengo laborando en una empresa de industria alimentaria en Arequipa, los trabajadores sienten insatisfacción con el horario de atención del servicio de tópico, a pesar de que los enfermeros(as) están las 24 horas del día, el médico según su horario sólo labora 8 horas. Por lo expuesto en la presente investigación se determinará la relación que existe entre la calidad y satisfacción de la atención en el servicio de tópico a los trabajadores de una empresa de industria alimentaria en Arequipa.

La Calidad es la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, también implica evitar los defectos y errores.

La Calidad es fundamental para el éxito de una organización, porque define el conjunto de características y propiedades que confiere la capacidad de satisfacer requisitos específicos (2).

Actualmente, la satisfacción es entendida como el resultado del grado en que las necesidades, expectativas y requerimientos de los usuarios son atendidos. Este concepto se relaciona con una percepción de bienestar, conformidad y realización personal que surge cuando una experiencia responde favorablemente a lo que una persona espera recibir. En términos generales, representa un estado de agrado derivado del cumplimiento de objetivos o de la obtención de resultados valorados positivamente. En el contexto organizacional, la satisfacción se asocia con la valoración que realizan los trabajadores respecto a los servicios o prestaciones que reciben, constituyéndose en un indicador relevante para evaluar el desempeño institucional y la capacidad de respuesta de la organización frente a las necesidades de su personal (3).

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (4) señala que la calidad en los servicios de salud implica el uso adecuado de los recursos disponibles, así como la aplicación eficiente de

los conocimientos, competencias y habilidades de los profesionales encargados de la atención. En este sentido, brindar servicios de calidad contribuye al fortalecimiento de la cobertura sanitaria y a la mejora de los resultados en salud. Asimismo, una atención centrada en las necesidades y preferencias de los usuarios favorece experiencias más satisfactorias y humanizadas. Por ello, la SU es considerada un componente esencial en la evaluación de la calidad asistencial y un elemento fundamental para garantizar una atención integral y orientada a la persona.

El desarrollo del estudio fue de tipo aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental, transversal, orientada a analizar la relación entre la CA y la SU en el servicio de tópico de una empresa de industria alimentaria en Arequipa, 2024.

Esta investigación se ha estructurado en tres capítulos, los cuales se dividen de la siguiente manera:

El Capítulo I desarrolla el marco teórico de la investigación, en el que se presentan los principales antecedentes y fundamentos conceptuales relacionados con el problema de estudio. Asimismo, se analizan las teorías y enfoques que sustentan las variables investigadas, proporcionando el soporte científico necesario para la comprensión del tema.

El Capítulo II corresponde al marco metodológico, donde se describen de manera detallada los procedimientos y estrategias empleadas para la ejecución del estudio. En este apartado se especifican aspectos relacionados con el diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como los procesos de validación y confiabilidad aplicados para garantizar la calidad de la información obtenida.

Por último, el Capítulo III presenta los resultados y la discusión de los hallazgos. En esta sección se exponen e interpretan los datos obtenidos mediante tablas y figuras, contrastándolos con los antecedentes revisados y con el conocimiento científico disponible, con la finalidad de explicar y contextualizar los resultados alcanzados por la investigación.

HIPÓTESIS

Dado que la satisfacción de los usuarios (SU) se encuentra estrechamente relacionada con la percepción que tienen sobre la calidad de la atención recibida en los servicios de salud, y considerando que la satisfacción constituye un concepto multidimensional influenciado por las necesidades, expectativas y experiencias de cada persona, es probable que exista una relación significativa entre la percepción de la CA y la SU en el servicio de tópico de una empresa de la industria alimentaria de Arequipa durante el año 2024.

OBJETIVOS

1.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la percepción de la CA y la SU en el servicio de tópico de una empresa de industria alimentaria en Arequipa 2024.

1.2 Objetivos específicos

a) Precisar cuál es la percepción que tienen los usuarios sobre la CA en el servicio de tópico de una empresa de industria alimentaria en Arequipa 2024.

b) Determinar la SU sobre la atención en el servicio de tópico de una empresa de industria alimentaria en Arequipa 2024.

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO

1 Marco teórico y conceptual

1.1 Calidad de atención (CA)

La calidad en los servicios de salud puede entenderse como el grado en que las acciones y prestaciones brindadas a los usuarios contribuyen a alcanzar los resultados sanitarios esperados, de acuerdo con los conocimientos científicos y las competencias profesionales vigentes. Este enfoque implica que las organizaciones de salud desarrollen procesos orientados a ofrecer respuestas oportunas, eficaces y eficientes frente a los requerimientos de salud, promoviendo además actividades preventivas y la participación de diversos sectores involucrados en la protección de la salud (5).

La Organización Mundial de la Salud (3) destaca que dicha calidad debe sustentarse en prácticas basadas en evidencia científica y en conocimientos profesionales actualizados, constituyéndose como un elemento esencial para alcanzar la cobertura sanitaria.

1.1.1 Construcción de mecanismos de calidad en las bases de los sistemas de atención

La prestación de servicios de salud con estándares adecuados de calidad requiere la integración de diversos componentes esenciales dentro del sistema sanitario. Entre ellos destacan el recurso humano en salud, los establecimientos encargados de brindar atención, los medicamentos, dispositivos médicos y tecnologías sanitarias, los sistemas de información y los mecanismos de financiamiento. La interacción eficiente de estos elementos permite ofrecer servicios seguros, oportunos y orientados a las necesidades de la población.

Para consolidar la calidad como un eje transversal de los sistemas de salud, es necesaria la participación coordinada de las autoridades gubernamentales, responsables de políticas públicas, gestores sanitarios y usuarios. En este contexto, resulta fundamental fortalecer las competencias del personal de salud, promover altos estándares de desempeño en los establecimientos asistenciales, garantizar el uso adecuado y seguro de medicamentos y tecnologías, optimizar los sistemas de información para apoyar la toma de decisiones y establecer esquemas de financiamiento que favorezcan la mejora continua de la CA (6).

- Los trabajadores de salud deben:

Los distintos profesionales de una organización deben compartir responsabilidades y objetivos comunes orientados al bienestar de los pacientes. Bajo esta perspectiva, los usuarios deben ser considerados socios estratégicos en la prestación de los servicios, reconociendo el valor de sus experiencias y opiniones para la mejora continua.

De igual manera, resulta fundamental asumir el compromiso de generar, registrar y utilizar información confiable que permita evidenciar la seguridad, efectividad y resultados de la atención brindada. Si bien ninguna institución o actor puede alcanzar por sí solo todos estos objetivos, la coordinación entre los relacionados favorece la implementación de acciones integrales que contribuyen a su fortalecimiento (7).

- Los servicios de salud de calidad deben ser:

Las dimensiones que orientan la prestación de servicios hacia resultados óptimos para los usuarios. En primer lugar, la efectividad implica brindar intervenciones sustentadas en evidencia científica a las personas que requieren atención. Asimismo, la seguridad busca minimizar los riesgos y prevenir daños asociados al cuidado de la salud.

Otra dimensión importante es el enfoque centrado en la persona, el cual considera las preferencias, expectativas y necesidades particulares (8).

1.1.2 Servicios de calidad

Servicios eficientes y adecuados a sus requerimientos. Su implementación exige que los procesos asistenciales sean diseñados considerando las expectativas de quienes reciben la atención, con el propósito de brindar soluciones oportunas y generar experiencias favorables (9).

En primer lugar, desde una perspectiva ética y deontológica, la atención sanitaria implica una interacción humana que exige responsabilidad profesional, respeto por la dignidad de las personas y un adecuado empleo de los conocimientos científicos y recursos disponibles. Asimismo, desde el ámbito social, la población demanda servicios seguros y personal competente capaz de responder eficazmente a sus necesidades de salud, contribuyendo al bienestar colectivo y a la confianza en las instituciones sanitarias (3).

Por otro lado, la calidad también posee una dimensión económica, ya que favorece el uso racional de los recursos disponibles y promueve una atención eficiente frente a necesidades crecientes (10).

1.1.3 Tipos de calidad

1.1.3.1 Calidad deseada

La calidad esperada se relaciona con las características y atributos que los usuarios consideran necesarios antes de recibir un servicio. Su nivel de satisfacción dependerá de que dichas expectativas sean cubiertas durante el proceso de atención. Cuando el servicio responde a lo que el usuario espera, se genera una percepción favorable respecto a la calidad recibida.

1.1.3.2 Calidad satisfecha

Este tipo de calidad se evidencia cuando el servicio brindado logra cumplir adecuadamente con las necesidades y requerimientos de los usuarios. En estas circunstancias, las personas perciben que sus expectativas han sido atendidas de manera apropiada, generando sentimientos de conformidad y satisfacción con la atención recibida (11).

1.1.3.3 Calidad que agrada

La calidad atractiva hace referencia a aquellos atributos o beneficios que el usuario no espera explícitamente encontrar en el servicio, pero que son proporcionados de manera adicional. Estos elementos suelen generar una impresión positiva y contribuyen a que la experiencia supere las expectativas iniciales (12).

1.1.4 Componentes de la CA

1.1.4.1 Componente técnico

Su finalidad es lograr diagnósticos precisos, tratamientos oportunos y procedimientos seguros que contribuyan a la recuperación y bienestar de los usuarios. Asimismo, implica el uso responsable de la tecnología minimizando riesgos (13).

1.1.4.2 Componente interpersonal

Una adecuada interacción entre ambas partes facilita el intercambio de información relevante para la identificación de necesidades y problemas de salud, favoreciendo la toma de decisiones clínicas y fortaleciendo la confianza del usuario en el servicio.

1.1.4.3 El entorno

Incluye aspectos relacionados con la infraestructura, limpieza, comodidad, privacidad, seguridad y disponibilidad de recursos dentro del establecimiento de salud. Un ambiente adecuado favorece una experiencia positiva y una mejor percepción de la calidad del servicio recibido.

1.1.5 Elementos de la CA

1.1.5.1 La empatía

La empatía constituye una habilidad fundamental en la atención de los usuarios, ya que permite comprender las experiencias, emociones y necesidades de otras personas desde su propia perspectiva. Esta capacidad favorece el establecimiento de relaciones humanas más cercanas y fortalece la comunicación entre el personal de salud y los usuarios. Asimismo, facilita la comprensión de las preocupaciones y expectativas de quienes reciben la atención, contribuyendo a generar confianza y satisfacción durante el proceso asistencial. En este sentido, la empatía implica reconocer los sentimientos de los demás y actuar con sensibilidad frente a sus necesidades particulares (14).

1.1.5.2 Elementos tangibles

Infraestructura, los recursos tecnológicos favorecen una percepción positiva del servicio. Además, la incorporación de elementos complementarios puede incrementar el valor percibido y el nivel de satisfacción alcanzado (15).

1.1.5.3 Capacidad de respuesta

Esta dimensión refleja el compromiso de los profesionales para brindar ayuda oportuna y soluciones efectivas frente a las demandas de atención. Según Parasuraman (16), implica la voluntad de proporcionar un servicio ágil y accesible, minimizando tiempos de espera (17).

1.1.5.4 Seguridad

La seguridad busca reducir al mínimo los riesgos asociados a la atención sanitaria. Por ello, resulta indispensable implementar mecanismos de vigilancia, control y mejora continua orientados a prevenir errores, fortalecer las competencias del personal, garantizar el uso adecuado de medicamentos y equipos, así como mantener condiciones seguras dentro de los

establecimientos de salud. De esta manera, se busca ofrecer una atención confiable y libre de riesgos evitables para los usuarios (18).

1.1.6 Calidad de una empresa

Desde esta perspectiva, implica transformar los requerimientos de los trabajadores en características concretas y medibles que permitan ofrecer soluciones acordes con sus demandas.

De igual manera, permite a las empresas incrementar su competitividad, cumplir con las disposiciones legales vigentes y promover condiciones adecuadas de seguridad y salud en el trabajo (19).

1.1.7 Principios de calidad

La calidad se fundamenta en un conjunto de principios orientados a promover el mejor desempeño de las organizaciones y de las personas que forman parte de ellas. Entre estos principios destaca la importancia de realizar correctamente las actividades desde el primer momento.

Asimismo, la calidad implica mantener una actitud proactiva frente a las dificultades, enfocándose en la búsqueda de soluciones más que en la justificación de las fallas. También requiere establecer relaciones interpersonales basadas en el respeto, la cordialidad y la colaboración, favoreciendo el trabajo en equipo y el logro de objetivos comunes.

Otro aspecto relevante es el cumplimiento oportuno de las responsabilidades asignadas, lo que supone actuar con puntualidad, orden y organización en el desarrollo de las tareas. Del mismo modo, la calidad demanda responsabilidad en las acciones realizadas, generando confianza entre los miembros de la organización y los usuarios de los servicios.

Finalmente, se reconoce la importancia de la mejora continua, que implica aceptar los errores como oportunidades de aprendizaje, mantener una actitud humilde para adquirir nuevos conocimientos y compartir experiencias con otros. Bajo este enfoque, también se busca simplificar los procesos complejos para hacerlos más eficientes y comprensibles, contribuyendo así al fortalecimiento de la calidad en las organizaciones (20).

1.1.8 Importancia de la calidad

La mejora continua constituye una estrategia fundamental para incrementar la competitividad empresarial, fortalecer el posicionamiento institucional y optimizar el aprovechamiento de los

recursos disponibles. La capacidad de evaluar y perfeccionar permanentemente los procesos genera beneficios tanto para la organización como para sus trabajadores y usuarios.

En este contexto, la calidad no solo representa un factor asociado a la productividad, sino también una herramienta que favorece la sostenibilidad de la empresa y el incremento de sus beneficios (8).

1.1.9 Evaluación en salud

Los indicadores de proceso permiten examinar las actividades desarrolladas durante la atención, incluyendo los procedimientos diagnósticos, terapéuticos y preventivos aplicados a los pacientes. Estos indicadores facilitan la valoración del cumplimiento de los protocolos y estándares establecidos para la prestación de los servicios.

Asimismo, los indicadores de resultado evalúan los efectos obtenidos después de la atención recibida, considerando aspectos como la recuperación del paciente.

Finalmente, los indicadores de equilibrio permiten identificar posibles efectos secundarios o consecuencias no previstas derivadas de la implementación de mejoras (21).

El modelo SERVQUAL fue diseñado con el propósito de medir la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios recibidos. Su planteamiento sostiene que la calidad del servicio se evalúa a partir de la comparación entre las expectativas que posee el usuario antes de recibir la atención y las percepciones que desarrolla posteriormente. En este sentido, mientras más cercana sea la correspondencia entre las expectativas iniciales y la experiencia obtenida, más favorable será la valoración de la calidad del servicio brindado (16).

1.1 Satisfacción de usuarios

Se entiende como el grado de conformidad o valoración que realiza un individuo comparando la experiencia obtenida con aquello que esperaba recibir previamente.

Cuando la experiencia percibida es inferior a lo esperado, pueden generarse sentimientos de insatisfacción (22).

1.1.10 Importancia

En el ámbito empresarial, un usuario satisfecho suele desarrollar una actitud favorable hacia la organización, lo que puede traducirse en una mayor aceptación de los servicios ofrecidos y en

la recomendación de estos a otras personas. Esta situación contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional y al logro de mejores resultados organizacionales (18).

1.1.11 Percepción de la satisfacción del usuario (SU)

Puede analizarse desde diferentes enfoques, dependiendo del propósito de la evaluación y de los actores involucrados. Algunos estudios se centran en la experiencia y valoración que realiza el propio usuario respecto al servicio recibido, mientras que otros priorizan la perspectiva de la organización encargada de brindar la atención (23).

Desde el enfoque del usuario, la satisfacción está estrechamente relacionada con la forma en que este interpreta y valora su experiencia, considerando aspectos como sus necesidades, expectativas, creencias y motivaciones personales.

Por otra parte, las organizaciones utilizan la medición de la satisfacción como una herramienta para identificar. De esta manera, el análisis de la satisfacción integra tanto la experiencia subjetiva de los usuarios como la necesidad institucional de evaluación (24).

1.1.12 Modelos teóricos

1.1.12.1 Descontento potencial

Esta teoría comenzó a desarrollarse durante la década de 1970 y plantea que las reacciones de los usuarios frente a un servicio insatisfactorio pueden manifestarse de distintas formas.

El descontento puede expresarse de manera abierta o permanecer latente. En el primer caso, el usuario comunica formalmente sus reclamos o quejas a la institución con la finalidad de obtener una solución. En el segundo caso, aunque exista insatisfacción, la persona decide no expresar su inconformidad de manera explícita (25).

Entre las razones más frecuentes por las que un usuario puede optar por no manifestar su descontento se encuentran:

- Considerar que presentar una queja no generará cambios o soluciones.
- Desconocer los mecanismos establecidos para formular reclamos.
- Percibir que el problema carece de suficiente importancia.
- Considerar que expresar una queja resulta incómodo o innecesario.
- Asumir la falta de reclamación como una práctica habitual o una norma social.

1.1.12.2 Análisis de disponibilidad

El análisis de disponibilidad se orienta a evaluar la existencia y accesibilidad de los recursos requeridos para la prestación de un servicio. Su propósito principal es determinar la probabilidad de que los recursos necesarios se encuentren disponibles en el momento en que sean requeridos por los usuarios.

Este modelo considera diversos indicadores relacionados con la capacidad operativa de una organización, permitiendo identificar posibles limitaciones que podrían afectar la continuidad o la calidad del servicio brindado (26).

1.1.13 Métodos

1.1.13.1 Grupo de enfoque

Generalmente está conformado por un número limitado de personas y es conducido por un moderador que orienta la discusión.

Esta técnica facilita la exploración de percepciones, opiniones, experiencias y actitudes de los participantes, quienes expresan sus puntos de vista de manera libre utilizando su propio lenguaje.

1.1.13.2 Estudio de textos

Es un método utilizado para examinar de forma sistemática la información presente en diferentes tipos de documentos, mensajes o registros. Su finalidad es identificar patrones, categorías o temas relevantes que permitan interpretar el significado del contenido estudiado.

Este procedimiento puede aplicarse a materiales escritos, audiovisuales o digitales, facilitando tanto el análisis cualitativo como la cuantificación de determinadas características presentes en la información recopilada. Los resultados obtenidos contribuyen a comprender mejor los fenómenos investigados y a fundamentar la toma de decisiones (27).

1.1.13.3 Debate en mesa de diálogo

Opiniones y argumentos entre personas que comparten características o intereses comunes. Su propósito principal es identificar diferentes puntos de vista respecto a una temática específica, favoreciendo la discusión y el análisis colectivo.

En estudios relacionados con la satisfacción de usuarios, estos grupos pueden abordar aspectos vinculados con la calidad de los servicios, las normas de uso, la accesibilidad a la información, la evaluación de la atención recibida y la aceptación de nuevos servicios o procedimientos implementados por la institución (28).

1.1.13.4 Simulación de uso

La simulación de uso consiste en evaluar un servicio mediante la participación de personas que actúan como usuarios reales, con el fin de observar y registrar la forma en que se desarrolla la atención. Esta estrategia permite identificar fortalezas, limitaciones y posibles problemas presentes durante la prestación del servicio.

La información obtenida a través de la observación sistemática contribuye a detectar oportunidades de mejora y a fortalecer aquellos aspectos que influyen directamente en la experiencia.

1.1.13.5 Gestión de quejas

Es una herramienta orientada a recopilar, registrar y analizar las quejas, observaciones o sugerencias formuladas por los usuarios. Su finalidad es identificar situaciones que generan insatisfacción y promover acciones correctivas que contribuyan a mejorar.

Para obtener información sobre la percepción de los usuarios pueden emplearse diversos instrumentos de medición, entre ellos cuestionarios, entrevistas, registros documentales y formularios de opinión (29).

1.1.14 Teorías de las causas de satisfacción laboral

Influenciada por la organización, las características del puesto de trabajo y las condiciones personales de cada individuo. Estos elementos interactúan entre sí y determinan el grado de bienestar que experimentan los trabajadores dentro de una institución.

- Políticas y procedimientos organizacionales

Orientan la manera en que se desarrollan las actividades y se brinda atención a los usuarios. Cuando las normas institucionales son claras, coherentes y están orientadas al cumplimiento de objetivos, contribuyen a generar confianza y favorecen una experiencia positiva tanto para los trabajadores como para los usuarios.

Asimismo, la adecuada implementación de procedimientos permite estandarizar las acciones, optimizar los procesos, favoreciendo el cumplimiento de las expectativas respecto a los servicios que reciben.

- Aspectos específicos del trabajo

Entre los factores más relevantes se encuentran la carga de trabajo, la autonomía para realizar las tareas, la diversidad de funciones, las oportunidades de aprendizaje, la retroalimentación recibida y las condiciones físicas del ambiente laboral.

De igual manera, un clima organizacional favorable promueve la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencia, aspectos que contribuyen al mejor desempeño laboral y al logro de metas individuales y organizacionales. La presencia de estos factores favorece una percepción positiva del trabajo y fortalece la satisfacción laboral.

- Características personales

Las condiciones individuales de cada trabajador representan otro elemento determinante en la satisfacción laboral. Aspectos como el estado de salud, la autoestima, la capacidad para afrontar situaciones de estrés, la motivación, la seguridad personal y las habilidades sociales pueden influir en la manera en que las personas valoran su experiencia laboral.

Asimismo, contar con objetivos personales definidos, expectativas realistas y un adecuado nivel de compromiso favorece una actitud positiva frente al trabajo. Cuando las personas perciben que sus necesidades y aspiraciones se encuentran alineadas con las oportunidades que ofrece la organización, es más probable que experimenten mayores niveles de satisfacción laboral (30).

1.1.15 Elementos del cliente

1.1.15.1 La confiabilidad

La confiabilidad humana se refiere a la capacidad que poseen las personas para desempeñar sus funciones de manera eficiente y efectiva, minimizando la ocurrencia de errores derivados de sus conocimientos, habilidades o actuaciones durante el desarrollo de sus actividades laborales. Este concepto se encuentra estrechamente relacionado con las competencias que el individuo demuestra dentro de un contexto organizacional específico y durante el ejercicio de sus responsabilidades profesionales (31).

Un sistema orientado a la confiabilidad humana contempla diversos factores personales que contribuyen al fortalecimiento de las capacidades individuales, entre ellos los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores. Asimismo, busca potenciar la experiencia profesional, la motivación, la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales, favoreciendo el sentido de pertenencia y el compromiso con los objetivos institucionales. Todo ello contribuye al desarrollo integral del trabajador y al fortalecimiento de la cultura organizacional, generando beneficios tanto para la institución como para la colectividad (31).

1.1.15.2 La validez

La validez constituye una característica esencial que permite determinar si un instrumento, procedimiento o servicio cumple adecuadamente con el propósito para el cual fue diseñado. Según Atalaya Pisco (32), este concepto se relaciona con la capacidad de alcanzar los resultados esperados de manera correcta y eficaz.

Por lo tanto, garantiza que la información obtenida sea representativa y útil para responder a las preguntas de investigación, asegurando una adecuada correspondencia entre el fenómeno evaluado y los resultados obtenidos.

1.1.15.3 La lealtad

La lealtad es un concepto ampliamente utilizado en marketing para describir el compromiso que desarrolla un usuario hacia una determinada marca, producto o servicio, manifestado mediante su preferencia y uso continuo a lo largo del tiempo. Este comportamiento se construye a partir de experiencias satisfactorias que fortalecen el vínculo entre el usuario y la organización.

La generación de lealtad implica establecer relaciones estables y duraderas con los usuarios, orientadas a satisfacer sus necesidades y expectativas de manera constante. En este sentido, las organizaciones deben adoptar una visión centrada en el usuario, priorizando la comprensión de sus intereses y requerimientos por encima de una simple orientación hacia la venta de bienes o servicios (31).

1.1.16 Satisfacción en salud

La satisfacción en salud expresa las necesidades y experiencias durante el proceso asistencial. Este indicador se relaciona estrechamente con el seguimiento de tratamientos, la aceptación de las recomendaciones médicas y la confianza depositada en los profesionales de salud (33).

Esta valoración está influenciada por diversos factores individuales y contextuales, entre ellos las necesidades personales, los valores culturales, las creencias, las experiencias previas y las características propias de la organización sanitaria. Debido a la interacción de estos elementos, el nivel de satisfacción puede variar entre diferentes personas e incluso en un mismo individuo según las circunstancias en las que reciba la atención (34).

La evaluación de la satisfacción resulta relevante por múltiples razones. En primer lugar, proporciona información acerca de los procedimientos administrativos y las modalidades de tratamiento implementadas. En segundo lugar, se ha demostrado que mayores niveles de satisfacción favorecen una mejor adherencia terapéutica y resultados más favorables en salud. Finalmente, el monitoreo permanente de este aspecto permite identificar oportunidades de mejora (35).

1.1.17 Niveles de satisfacción

Los niveles de satisfacción expresan las distintas percepciones que desarrolla el usuario después de recibir un servicio, las cuales surgen al comparar sus expectativas iniciales con la experiencia obtenida. Cuando la atención no alcanza lo esperado, se genera un estado de insatisfacción que se traduce en una valoración negativa del servicio. Por el contrario, cuando la experiencia responde adecuadamente a las necesidades y expectativas del usuario, se alcanza un nivel de satisfacción. Finalmente, la complacencia se presenta cuando el servicio supera ampliamente lo que el usuario esperaba recibir, produciendo una percepción altamente favorable y un mayor grado de conformidad con la atención brindada.

Cuando existe insatisfacción, es más probable que las personas busquen alternativas diferentes para satisfacer sus necesidades. Por otro lado, los usuarios satisfechos suelen mantener una relación estable con la institución, aunque esta puede verse afectada si encuentran opciones que perciban como superiores. En contraste, los usuarios complacidos desarrollan un vínculo más sólido con la organización, basado no solo en la calidad percibida del servicio, sino también en factores emocionales que fortalecen su compromiso y lealtad hacia la institución (36).

1.1.18 Insatisfacción de los usuarios

La insatisfacción de los usuarios puede expresarse mediante distintas actitudes y comportamientos cuando la atención recibida no responde a sus expectativas o necesidades. Estas reacciones pueden adoptar diversas formas, desde el abandono del servicio o de la organización, evidenciado por la decisión de retirarse o buscar otras alternativas, hasta la

expresión activa del descontento mediante sugerencias, reclamos o propuestas orientadas a mejorar la situación. Asimismo, algunos usuarios optan por mantener una actitud de lealtad, confiando en que las deficiencias serán corregidas y que la organización implementará acciones de mejora. En contraste, otros pueden responder con negligencia, manifestando una disminución de su compromiso e interés, lo que puede reflejarse en conductas como ausencias frecuentes, retrasos, menor esfuerzo en sus actividades o un incremento en los errores durante el desempeño de sus funciones (37).

1.1.19 Mejoría de la satisfacción laboral

La mejora de la satisfacción laboral requiere identificar previamente los factores que originan el descontento de los trabajadores. Entre las causas más frecuentes se encuentran las deficiencias en la supervisión, condiciones laborales inadecuadas, percepción de inseguridad en el empleo, remuneraciones consideradas injustas, limitadas oportunidades de crecimiento profesional y conflictos interpersonales dentro del entorno de trabajo. Asimismo, la insatisfacción puede surgir cuando los empleados encuentran obstáculos que dificultan el cumplimiento eficiente de sus funciones, como la escasez de recursos, equipos defectuosos o procedimientos que generan retrasos innecesarios (38).

Determinar las verdaderas razones de la insatisfacción no siempre resulta sencillo. En muchas ocasiones, los trabajadores expresan inconformidad respecto a determinados aspectos de su labor, cuando en realidad el origen del problema se encuentra en factores diferentes. Además, algunos empleados pueden evitar manifestar sus opiniones por temor a posibles consecuencias negativas o represalias derivadas de sus críticas hacia la organización.

Ante esta situación, la aplicación de instrumentos anónimos, como encuestas o cuestionarios, constituye una estrategia útil para recopilar información objetiva sobre las percepciones del personal. Estos mecanismos permiten identificar áreas problemáticas y diseñar acciones orientadas a mejorar las condiciones laborales y fortalecer el bienestar de los trabajadores.

Por ello, corresponde a los directivos y responsables de las organizaciones monitorear permanentemente los niveles de satisfacción laboral existentes dentro de la empresa. El análisis de las actitudes y percepciones tanto de trabajadores como de supervisores facilita la comprensión del clima organizacional y contribuye a la implementación de medidas correctivas oportunas. Un adecuado conocimiento de estos factores favorece el desempeño laboral, incrementa la productividad y fortalece la competitividad de la organización, aspectos fundamentales para alcanzar sus objetivos institucionales (39).

1.1.20 Inductores

Entre los aspectos más relevantes destacan la posibilidad de desarrollar actividades estimulantes, la percepción de una compensación justa, la existencia de condiciones laborales adecuadas y el establecimiento de relaciones positivas con los compañeros de trabajo (40).

Los trabajadores suelen mostrar mayores niveles de satisfacción cuando desempeñan funciones que les permiten utilizar sus conocimientos, habilidades y capacidades. Asimismo, valoran las tareas que representan desafíos acordes a sus competencias y que proporcionan retroalimentación sobre su desempeño, ya que estos elementos favorecen el aprendizaje, el desarrollo profesional y el sentido de realización personal.

Los empleados prefieren espacios de trabajo seguros, ordenados, cómodos y libres de factores que puedan interferir con el desarrollo de sus actividades. Un ambiente adecuado contribuye al bienestar físico y emocional, además de facilitar el cumplimiento eficiente de las responsabilidades asignadas (40).

Finalmente, el trabajo no solo representa una fuente de ingresos económicos, sino también un espacio para la interacción social y el desarrollo de vínculos interpersonales. Por ello, contar con compañeros que ofrezcan apoyo, cooperación y un clima de respeto mutuo favorece el bienestar de los trabajadores y fortalece su satisfacción dentro de la organización (32).

1.1.21 Relevancia de bienestar laboral

La identificación de las percepciones y actitudes de los trabajadores frente a distintos aspectos de su actividad laboral permite a las organizaciones detectar oportunidades de mejora e implementar acciones orientadas a fortalecer el bienestar de su personal. Estas intervenciones contribuyen a generar un clima laboral más favorable y a incrementar los niveles de satisfacción entre los colaboradores (32).

En consecuencia, la satisfacción laboral representa un factor de gran relevancia tanto para los trabajadores como para las organizaciones. Su influencia sobre el desempeño y la productividad justifica el interés de las empresas por promover condiciones que favorezcan la motivación y el bienestar del personal (32).

2 Análisis de antecedentes investigativos

2.1 Antecedentes Internacionales

En Chile se realizó una investigación orientada a evaluar la calidad de los servicios brindados en establecimientos de atención secundaria, considerando la percepción de los usuarios como principal fuente de información. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta estructurada con escala tipo Likert a pacientes atendidos en dos importantes centros de salud de Santiago. La muestra estuvo conformada por 500 usuarios, obteniéndose 498 cuestionarios válidos para el análisis. Con la finalidad de minimizar posibles sesgos en las respuestas, la aplicación del instrumento se efectuó en las salas de espera y antes de la atención médica, considerando únicamente a personas que hubieran acudido al establecimiento durante el último mes.

Los resultados permitieron identificar los principales componentes asociados a la calidad percibida por los usuarios y contribuyeron al desarrollo de una escala de evaluación con adecuados niveles de validez y confiabilidad. Entre las dimensiones más relevantes se encontraron la confiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta, la accesibilidad y los aspectos tangibles del servicio. Los autores concluyeron que estas dimensiones constituyen elementos fundamentales para valorar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario y para orientar estrategias de mejora en los servicios de salud (41).

En Colombia, Ruydiaz et al. (42) desarrollaron una investigación con el propósito de analizar el grado de SU en relación con la atención proporcionada por los profesionales de salud. El estudio tuvo un diseño descriptivo de corte transversal y contó con la participación de 280 pacientes atendidos en distintos servicios hospitalarios. Para la obtención de la información se empleó el instrumento CARE-Q, herramienta orientada a evaluar la percepción de los usuarios respecto a los cuidados recibidos durante su atención.

Los hallazgos mostraron que los niveles más altos de satisfacción se registraron en los servicios quirúrgicos y de hospitalización, mientras que en medicina interna predominó una valoración intermedia. Los investigadores concluyeron que la calidad del cuidado desempeña un papel relevante en la experiencia del paciente, debido a que las acciones dirigidas a atender sus necesidades físicas, emocionales y espirituales favorecen sentimientos de confianza, bienestar y seguridad durante el proceso asistencial (42).

En Ecuador, Alison (43) realizó un estudio con el propósito de analizar los factores relacionados con la satisfacción de los pacientes que recibían atención en un centro médico. La investigación

se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo y transversal. La población estuvo conformada por 2400 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra de 120 participantes. Para la recopilación de la información se utilizó el instrumento SERVQUAL, ampliamente empleado para evaluar la calidad percibida de los servicios de salud.

Los resultados mostraron que la mayoría de los pacientes presentó una valoración favorable respecto a las dimensiones analizadas, identificándose únicamente algunas dificultades vinculadas al acceso al establecimiento, principalmente relacionadas con el transporte. Los autores concluyeron que aspectos como la puntualidad, la rapidez en la atención, los tiempos de espera y el interés demostrado por el personal de enfermería influyen significativamente en la SU y en la percepción de la calidad del servicio recibido (43).

2.2 Antecedentes Nacionales

En el contexto nacional, Huiza Guardia (44) desarrolló una investigación orientada a evaluar el grado de SU externos respecto a la calidad asistencial brindada en el área de consulta externa perteneciente al Hospital de la Base Naval del Callao. El estudio se fundamentó en el modelo conceptual de calidad de Donabedian e integró un grupo muestral de 260 usuarios, a los cuales se administró una encuesta estructurada a fin de recopilar datos sobre su percepción acerca de la atención recibida. Asimismo, el instrumento utilizado presentó adecuados indicadores de fiabilidad y validez para ponderar la satisfacción en los participantes.

Los resultados evidenciaron que la proporción mayoritaria de usuarios reportó un juicio favorable sobre la asistencia brindada, mientras que un grupo menor expresó niveles moderados de satisfacción o insatisfacción. Entre los aspectos identificados como susceptibles de mejora destacaron la duración en los tiempos de espera asistenciales y la provisión adecuada de medicamentos prescritos. La investigadora concluyó que la percepción de la calidad por parte de los usuarios resultó positiva a nivel general, resaltando la necesidad de fortalecer componentes técnicos y organizacionales que contribuyan a optimizar la experiencia del paciente y la eficiencia en los servicios de salud (44).

En Lima, Chumpitaz (45) ejecutó una investigación con el propósito de analizar de qué manera se vincula la calidad de la atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos dentro de una clínica privada. Dicha investigación fue llevada a cabo bajo una metodología cuantitativa, de carácter aplicado y alcance correlacional descriptivo. El grupo poblacional se conformó por 51 profesionales del área de enfermería junto a 206 pacientes adultos, empleando

una lista de cotejo y un cuestionario para la recolección de información relativa a las variables investigadas.

Los hallazgos demostraron que tanto la calidad asistencial como el grado de satisfacción de los pacientes se situaron predominantemente en estratos intermedios. Asimismo, se determinó una correlación positiva entre ambas variables, lo cual sugiere que una valoración más favorable de la atención de enfermería se asocia con mayores niveles de satisfacción en los usuarios. La investigadora concluyó que el afianzamiento de las competencias profesionales y la mejora continua en la calidad asistencial constituyen pilares fundamentales a fin de optimizar la experiencia de los pacientes dentro de los servicios de salud (45).

En Lima, Marcelo (46) llevó a cabo un estudio cuyo propósito consistió en determinar la vinculación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados dentro de una clínica privada. La investigación presentó una metodología cuantitativa, de diseño correlacional y corte transversal. La población estuvo conformada por 120 pacientes, a quienes se administraron dos instrumentos con escala tipo Likert para valorar la percepción acerca de los cuidados recibidos y el nivel de satisfacción alcanzado durante su estancia hospitalaria.

Los resultados evidenciaron una asociación positiva y significativa entre ambas variables, indicando que una mayor valoración del cuidado de enfermería se relaciona con niveles superiores de satisfacción por parte de los pacientes. El autor concluyó que las dimensiones que conforman la calidad del cuidado influyen de manera favorable sobre la experiencia que viven los usuarios, por lo que el fortalecimiento de los aspectos asistenciales contribuye a elevar la percepción y apreciación de los servicios de salud (46).

Rocha et al. (47) realizaron un estudio en la ciudad de Chincha con la finalidad de comparar el nivel de SU atendidos en establecimientos del Ministerio de Salud, EsSalud y clínicas privadas. La investigación fue desarrollada desde un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo comparativo, diseño no experimental y corte transversal. La muestra fue integrada por 150 usuarios procedentes de los distintos servicios de salud, empleándose el instrumento SERVPERF para medir la apreciación de los participantes con relación a la atención recibida.

Los resultados mostraron diferencias en el grado de SU según el tipo de institución donde fueron atendidos. En particular, los pacientes de clínicas privadas presentaron valoraciones más favorables en comparación con quienes acudieron a establecimientos públicos. Los autores concluyeron que la SU se encuentra condicionada por los atributos inherentes al servicio y a la

estructura institucional, evidenciando una percepción más positiva en aquellos centros que ofrecen mejores condiciones en la atención y en la capacidad de respuesta a las necesidades de los pacientes (47).

2.3 Antecedentes Locales

Cervantes y Capa (48) desarrollaron una investigación dentro del Policlínico Centro Comunitario de la Universidad Católica de Santa María, ubicado en Ciudad de Dios, distrito de Yura, con el propósito de analizar el impacto de la calidad del servicio sobre la SU. Para la recolección de información emplearon una versión adaptada del cuestionario SERVPERF para el ámbito sanitario, integrada por 22 ítems distribuidos en las dimensiones evaluadas de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Los hallazgos demostraron que la percepción de la calidad del servicio guarda una vinculación directa y favorable respecto a la SU. Asimismo, las dimensiones de seguridad y empatía registraron una puntuación superior, destacándose la trascendencia de un trato amable, la comunicación clara y la confianza transmitida por parte del personal de salud. Los autores concluyeron que, si bien los usuarios registraban una apreciación positiva sobre el servicio recibido, resultaba indispensable afianzar aspectos vinculados con la gestión de reclamos, la modernización de los equipos y la mejora de la infraestructura con el objetivo de elevar la calidad de la atención (48).

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

1 Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

1.1 Técnica

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta.

1.2 Instrumento

Se utilizó 2 Cédula de Preguntas, específicamente el instrumento de SERVQUAL. (una para percepción de calidad y otra para satisfacción) según la opinión del trabajador, de manera virtual en la página web de google forms; la primera cédula para la variable calidad distribuyó los indicadores en 30 preguntas de acuerdo con:

- Empatía: 8 preguntas.
- Elementos tangibles: 9 preguntas.
- Seguridad: 6 preguntas.
- Capacidad de respuesta: 7 preguntas.

Cada reactivo dispuso de cinco alternativas de respuesta en formato de escala Likert, cuyos niveles de valoración comprendieron: mucho menor de lo esperado (A), menor de lo esperado (B), lo que esperaba (C), mayor de lo esperado (D) y mucho mayor de lo esperado (E).

La segunda cédula para la variable satisfacción formuló 16 preguntas distribuidas en sus indicadores:

- Confiabilidad: 7 preguntas.
- Validez: 5 preguntas.
- Lealtad: 4 preguntas.

Dicho instrumento integró un total de 16 reactivos divididos en 3 dimensiones: Confiabilidad (compuesta por 7 ítems), validez (con 5 ítems) y lealtad (correspondiente a 4 ítems). La ponderación de cada reactivo se realizó a través de una escala tipo Likert de cinco opciones de respuesta (No aplica, muy insatisfecho, insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho).

La aplicación de ambos cuestionarios anónimos fue individual, tuvieron una duración de 10 minutos, cada uno aproximadamente.

Las fichas técnicas de cada cuestionario se encuentran en los anexos.

1.3 Cuadro de coherencias

Tabla 1. Coherencias para la variable CA

Variables	Indicadores	Sub-indicadores	Técnicas	Estructura del Instrumento
Calidad	**Empatía**	• Amabilidad con los trabajadores.	Cuestionario de Calidad SERVQUAL	**1**
		• Responsabilidad de los Profesionales de la Salud en la Atención.		**4,5,6**
		• Horarios accesibles del Personal de Salud.		**2,3**
		• Claridad en las indicaciones brindadas a los trabajadores.		**7,8**
	Elementos Tangibles	• Infraestructura del Servicio de Tópico.		**10, 12 9, 15**
		• Insumos del Servicio de Tópico.		**11, 16**
		• Mantenimiento de las Instalaciones.		**13, 29**
		• Presentación de los Profesionales.		**27**
	seguridad	• Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.		**22, 25**
		• Confianza de profesionales de salud y trabajadores.		**14, 21, 23, 24**
		• Cumplimiento de medidas preventivas		**30**
	Capacidad de Respuesta	• Atención Oportuna.		**26, 28**
		• Sencillez de los trámites para la atención.		**18, 19**
		• Orden en la Atención.		**17, 20**

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Tabla 2. Coherencias para la variable SU

Satisfacción	**Confiabilidad**	• Cumplimiento del servicio de Tópico.	Cuestionario de Satisfacción SERVQUAL	**20**
		• Seguridad.		**12, 14**
		• Precisión del diagnóstico.		**2, 3**
		• Ambiente confiable.		**1, 5**
	Validez	• Atención correcta.		**11, 13**
		• Eficiencia.		**15**
		• Calidez.		**9, 10**
	Lealtad	• Compromiso del Profesional.		**4, 8**
		• Participación activa.		**6, 7**
		• Respeto, Limitaciones.		**18, 19**
		• Motivación.		**16, 17**

Nota. Matriz de sistematización de datos.

2 Campo de verificación

2.1 Ubicación espacial

Se desarrolló en una empresa de la industria alimentaria ubicada en Cercado, Arequipa, Perú, que produce y distribuye productos alimenticios, que cuenta con diversas áreas operativas y administrativas, y dispone de un servicio de tópico para la atención de sus trabajadores.

2.2 Ubicación temporal

El periodo de ejecución del análisis abarcó los tres últimos meses del año 2024, específicamente desde octubre hasta diciembre.

2.3 Unidades de estudio

2.3.1 Criterios de inclusión

- Trabajadores que hayan recibido atención en el Servicio de Tópico de una empresa de industria alimentaria en Arequipa, durante el trimestre seleccionado.
- Trabajadores que asisten con una frecuencia de dos veces por semana.
- Trabajadores que acepten colaborar con la investigación.
- Trabajadores que se encuentren laborando más de un año en la compañía.

2.3.2 Universo o población

Se ha considerado la planilla de la empresa de industria alimentaria en Arequipa. Este grupo incluye a operadores, supervisores y jefes que laboran en las 5 áreas de la planta: Administración, Mantenimiento, Aseguramiento de Calidad, Producción y Logística.

La selección final estuvo conformada por 153 empleados que satisfacían todos los parámetros de inclusión y exclusión.

2.3.3 Criterios de exclusión

- Trabajadores que se hayan negado a participar en la investigación.
- Trabajadores que estén en periodo de vacaciones, licencia o descanso médico, durante la recolección de datos.
- Trabajadores que no hayan recibido atención en el Servicio de Tópico de la empresa de industria alimentaria en Arequipa.

2.3.4 Muestra

Una vez aplicados los criterios de inclusión y exclusión, se determinó que la población de estudio es 153 trabajadores de la empresa de industria alimentaria en Arequipa. Para garantizar la representatividad y la validez de los resultados, se empleó el método de muestreo no probabilístico por conveniencia, que es adecuado para poblaciones finitas, mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz^2 p\, q}{(N-1)e^2 + z^2 p\, q}$$

Dónde:

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de la población (153)

Z: Valor z correspondiente al nivel de confianza (1.96 al 95%)

p: 0.5 (probabilidad de éxito, si no se tiene una estimación precisa)

q: 1 – p (0.5 probabilidad de fracaso)

E: 0.05 para un 5% de margen de error Remplazamos:

$$n = 153x1.962 \times 0.5x\ 0.5$$

$$0.052 \times (153-1) + 1.962 \times 0.5 \times 0.5\ n = 153 \times 3.8416 \times 0.25$$

$$0.0025 \times 152 + 3.8416 \times 0.25\ n = 153 \times 0.9604$$

$$0.38 + 0.9604$$

$$n = 146.9412$$

$$1.3404$$

$$n = 109.6$$

$$n = 110$$

El tamaño de muestra son 110 trabajadores.

Este tamaño de muestra asegura que los resultados del estudio sean representativos del universo de estudio, minimizando el margen de error y aumentando la fiabilidad de los hallazgos.

2.3.5 Procedimiento de muestreo

2.3.5.1 Marco muestral

El marco muestral incluyó una lista completa y detallada de los trabajadores de la empresa de industria alimentaria en Arequipa, que cumplió con los criterios de inclusión establecidos. Esta lista abarcó operadores, supervisores y jefes que laboran en las 5 áreas de la planta.

2.3.5.2 Asignación de números

A cada trabajador que forme parte de la lista se le asignó un número único. Esta numeración sirvió para identificar de manera precisa a cada individuo dentro del marco muestral.

2.3.5.3 Selección aleatoria

El tamaño de la muestra fue calculado utilizando la fórmula estadística para poblaciones finitas, lo que permitió determinar la participación de 110 trabajadores. La selección de los sujetos de estudio se efectuó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a los trabajadores que acudieron al servicio de tópico durante el periodo de ejecución del estudio y que aceptaron participar de manera voluntaria. Para ello, se verificó el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión establecidos para la investigación.

2.3.5.4 Aplicación de los instrumentos

A los usuarios seleccionados se les aplicó los instrumentos de investigación SERVQUAL (Service Quality Model), específicamente el Modelo de Calidad de Servicio, con dos cédulas de preguntas; una para medir la calidad y la otra cédula de preguntas para medir la satisfacción que existe de la atención en el servicio de tópico a los trabajadores de la empresa de industria alimentaria en Arequipa.

3 Estrategia de recolección de data

3.1 Organización

Tras la aprobación del proyecto, siguió la recopilación de información de los trabajadores usuarios del servicio de tópico de una empresa de la industria alimentaria de Arequipa.

- Autorización del superintendente de una empresa de industria alimentaria en Arequipa, asegurando su respaldo y colaboración para el desarrollo de esta investigación.
- Autorización del médico jefe de la empresa de industria alimentaria en Arequipa, quien participará en la difusión del estudio.
- Coordinación con Recursos Humanos para la aplicación del cuestionario, cumpliendo con los procedimientos necesarios para que no afecte la jornada laboral de los trabajadores y la producción de la empresa no se vea afectada.
- Estrategias de información, sensibilización y motivación dirigidas a los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa de industria alimentaria en Arequipa, con el objetivo de promover su participación voluntaria y consciente en la investigación.

La investigación respetó los principios éticos aplicables a estudios en seres humanos, garantizando la participación voluntaria, confidencialidad de la información y anonimato de los

participantes. Antes de la aplicación de los instrumentos, los trabajadores fueron informados sobre los objetivos del estudio y aceptaron participar mediante la firma del consentimiento informado correspondiente. Asimismo, se aseguró que la información obtenida fuese utilizada únicamente con fines académicos y de investigación.

3.2 Recursos

3.2.1 Recursos humanos

La investigación será ejecutada por mi persona, asumiendo con responsabilidad todas las fases del estudio para asegurar la precisión y fiabilidad de los resultados obtenidos.

3.2.2 Recursos financieros

Los gastos incurridos en la investigación fueron autofinanciados. Esto abarcó tanto la adquisición de los materiales como la cobertura de los gastos operativos necesarios para la investigación.

3.2.3 Recursos materiales

Se utilizarán cuestionarios digitales para la recolección de datos. Además, se emplearán herramientas de software, como: Programa Estadístico SPSS Microsoft Word y Excel, para el procesamiento de la información.

3.2.4 Recursos físicos

Realizados en el auditorio destinado a las actividades de capacitación de la empresa de la industria alimentaria ubicada en la ciudad de Arequipa.

3.3 Confiabilidad de los instrumentos

Para el presente estudio, las herramientas de recolección empleadas fueron adaptadas a partir del trabajo de investigación desarrollado por Cárdenas Paz (49) presentado en el año 2023. Dichas herramientas cuentan con respaldo previo sobre su validez y fiabilidad para medir las variables de investigación.

La fiabilidad de los cuestionarios se estimó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. En lo que corresponde al instrumento orientado a evaluar la SU, se registró un coeficiente de $\alpha = 0,89$, resultado que denota una elevada consistencia interna. De igual forma, el instrumento de CA

alcanzó un valor de α = 0,95, lo que evidencia un alto grado de confiabilidad y adecuada homogeneidad entre sus ítems.

Posteriormente, se presenta la formulación matemática utilizada para determinar el coeficiente Alfa de Cronbach del instrumento, así como los criterios de interpretación de dicho indicador

$$\alpha = k-1k\ (1-ST2\sum Si2)$$

En dónde:

K = Número de ítems

i2 = Suma de varianza de ítems

ST2 = Varianza la suma de los ítems

α = Coeficiente Alfa de Cronbach

Rangos Consistencia del instrumento

$0.9 \leq \alpha \leq 1.00$= Excelente

$0.7 \leq \alpha \leq 0.8$ = Bueno

$0.5 \leq \alpha \leq 0.6$ = Aceptable

$0.3 \leq \alpha \leq 0.4$ = Pobre

$0.0 \leq \alpha \leq 0.2$ = No aceptable

Tabla 3. Análisis de fiabilidad del estudio

Variable	Número de ítems	Alfa de cronbach	Interpretación
Percepción de calidad	30	0.95	Excelente confiabilidad
Satisfacción	16	0.89	Alta confiabilidad

Nota. Matriz de sistematización de datos.

3.4 Criterios para el manejo estadístico de resultados

El procesamiento de los datos recolectados se ejecutó con el soporte de los programas SPSS, Microsoft Excel y Microsoft Word, utilitarios que facilitaron la sistematización, codificación, evaluación y exposición de los hallazgos del estudio. Con la finalidad de caracterizar a la muestra y examinar las variables objeto de análisis, se recurrió a técnicas de estadística

descriptiva mediante frecuencias, porcentajes, así como medidas de tendencia central y de dispersión, lo cual hizo posible resumir con precisión la información recabada.

Asimismo, se implementaron procedimientos de estadística inferencial orientados a verificar el grado de asociación existente entre las variables de estudio. La fiabilidad y consistencia interna de los instrumentos fue estimada a través del coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados evidenciaron índices satisfactorios de confiabilidad. En cuanto a la contrastación de la hipótesis, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, fijando un nivel de significancia de 0,05, en vista de que la medición de las variables se efectuó en escala ordinal. La aplicación de estas técnicas garantizó la obtención de resultados válidos y el sustento adecuado para la interpretación de los hallazgos alcanzados.

3.5 Aplicación de instrumentos.

El levantamiento de información se llevó a cabo a través de la técnica de la encuesta, empleando cuestionarios estructurados como medios de recolección de datos. Los datos proporcionados por los participantes fueron codificados, procesados y analizados mediante el software estadístico SPSS, recurso que facilitó la ordenación de la información, el cómputo de los análisis estadísticos y la elaboración de tablas y figuras para la presentación de los resultados. Dichos instrumentos fueron administrados a los trabajadores que integraron la muestra seleccionada para la investigación.

Con el propósito de evaluar la fiabilidad de los cuestionarios, se estimó el coeficiente Alfa de Cronbach, métrica estadística orientada a determinar el nivel de consistencia interna entre las preguntas que integran el instrumento de medición. Este coeficiente presenta valores comprendidos entre 0 y 1, donde puntuaciones cercanas a la unidad reflejan una mayor homogeneidad de los ítems. Según los criterios establecidos en la literatura metodológica, valores iguales o superiores a 0,80 son considerados indicativos de una adecuada confiabilidad, lo que respalda la calidad y precisión de la información recolectada.

3.5.1 Criterios para el manejo de resultados

Para el tratamiento y análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 26, mediante el cual se efectuaron las actividades de codificación, registro, organización y tabulación de la información recopilada. Esta herramienta permitió desarrollar los procedimientos estadísticos necesarios para el estudio y facilitó la construcción de tablas destinadas a la presentación de los resultados. Asimismo, se empleó Microsoft Excel como

apoyo para la elaboración de figuras y representaciones gráficas que contribuyeron a una mejor interpretación de los datos obtenidos.

Seguidamente, se exponen los resultados derivados del análisis de la percepción de la CA y del nivel de SU que acudieron al servicio de tópico de una empresa de la industria alimentaria en Arequipa. La presentación de los hallazgos se realiza en función de los objetivos planteados y de las variables consideradas en la investigación.

CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4 Presentación de resultados

Tabla 4. Población por edad

Edad	N°.	%
18-30	1	1
31-40	32	29
41-50	51	46
51-60	24	22
>60	2	2
TOTAL	110	100

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

- Interpretación

En la Tabla 8 se muestra la distribución de los trabajadores según su edad. Los resultados evidencian que el grupo predominante está conformado por personas mayores de 41 años, quienes representan el 46% de la población estudiada. Asimismo, el 29% corresponde a trabajadores con edades entre 31 y 40 años, mientras que el 22% se ubica en el rango de 51 a 60 años. Estos hallazgos indican que la población usuaria del servicio de tópico está integrada principalmente por trabajadores de mediana y mayor edad, lo que podría estar asociado a una mayor demanda de atención relacionada con las características propias de estos grupos etarios.

Tabla 5. Población por sexo

Sexo	N°	%
Varón	96	87
Femenino	14	13
TOTAL	110	100

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

- Interpretación

En la tabla 9 se presenta la distribución de los participantes según sexo. Los resultados muestran un predominio del sexo masculino, que representa el 87% de la población

estudiada, mientras que el 13% corresponde al sexo femenino. Estos datos evidencian que la mayor proporción está conformada por trabajadores varones.

Tabla 6. Población por nivel de instrucción

	N°	%
Secundaria	5	5
Superior técnico	71	65
Superior universitario	34	31
TOTAL	110	100

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

- Interpretación

En la tabla 10 se tabula a los trabajadores según su grado de instrucción. Se observa que la mayor proporción de trabajadores cuenta con estudios superiores técnicos, representando el 65% de la población evaluada. Asimismo, el 31% posee formación superior universitaria. Estos resultados evidencian que el grueso de trabajadores presenta un nivel educativo especializado, lo que podría favorecer una mejor comprensión de la información brindada durante la atención. En conjunto, los datos reflejan que la población estudiada se caracteriza por tener predominantemente formación técnica y universitaria.

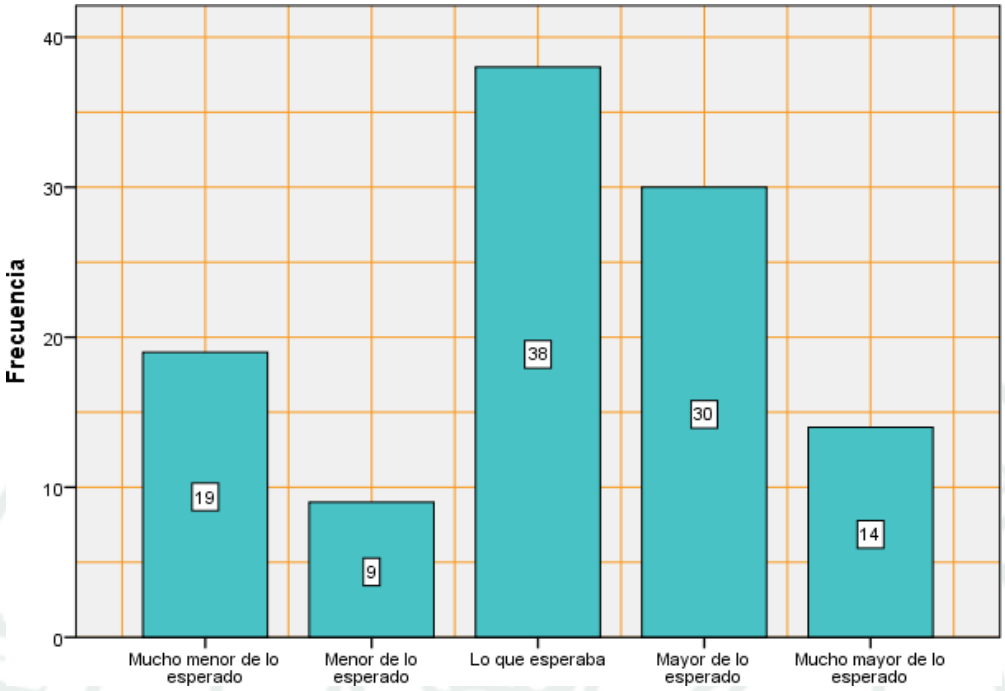
4.1 Resultados de variable calidad

4.1.1 Siento amabilidad en la atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	19	17,3
	(B)	9	8,2
	(C)	38	34,5
	(D)	30	27,3
	(E)	14	12,7
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 1. Amabilidad de atención



- Interpretación

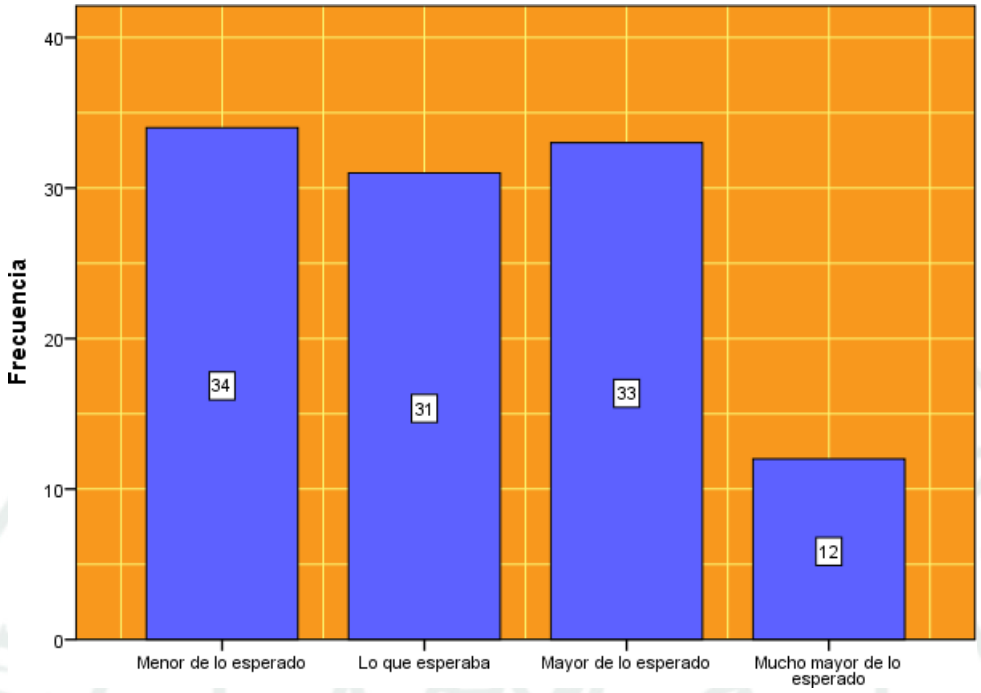
Según la tabla de frecuencia proporcionada por el SPSS, la amabilidad en la atención percibida por los trabajadores encuestados muestra que el 34.5% señala haber recibido la atención esperada por parte del enfermero o enfermera de turno. Además, el 27.3% afirma que la amabilidad de atención fue superior a lo que se esperaba.

4.1.2 Escucho a los pacientes de manera atenta

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(B)	34	30,9
	(C)	31	28,2
	(D)	33	30,0
	(E)	12	10,9
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 2. Atención del paciente



- Interpretación

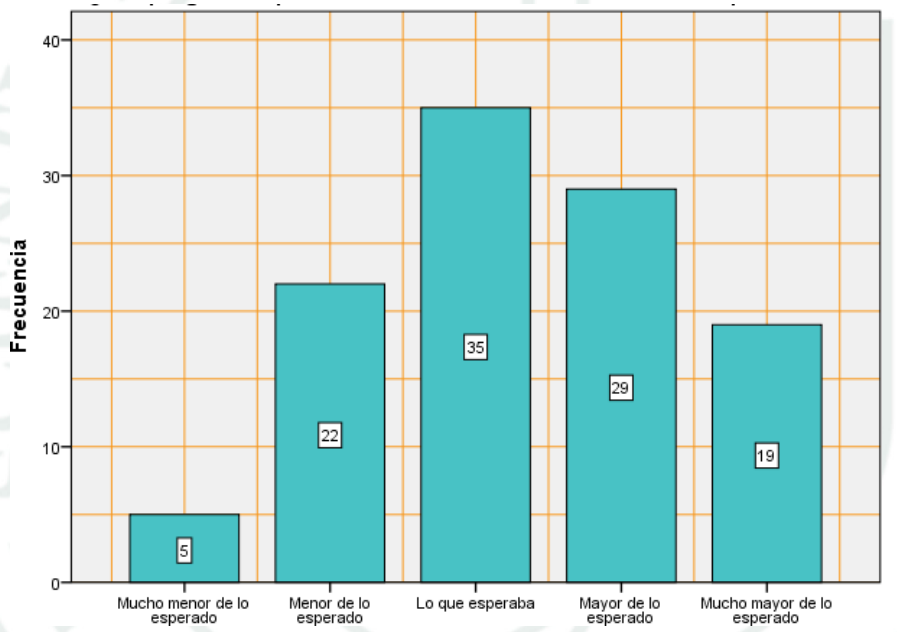
Esta interrogante fue planteada con la finalidad de identificar cómo perciben los trabajadores la disposición del personal de enfermería para escuchar sus inquietudes durante la atención en el servicio de tópico. Los resultados muestran que el 30,9% de los participantes considera que la capacidad de escucha brindada por el profesional de salud es limitada. Esta percepción podría estar influenciada por diversos factores presentes durante la atención, como la carga de trabajo, las interrupciones frecuentes o la necesidad de atender varias actividades de manera simultánea. La escucha activa representa un componente esencial dentro de la comunicación asistencial, ya que facilita la identificación de las necesidades del usuario, fortalece la relación profesional-paciente y contribuye a generar mayor confianza en el servicio. En ese sentido, los resultados obtenidos evidencian la importancia de fortalecer las competencias comunicativas del personal para optimizar la percepción de CA entre los trabajadores.

4.1.3 Las preguntas que me realizan me hacen sentir más tranquilo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	5	4,5
	(B)	22	20,0
	(C)	35	31,8
	(D)	29	26,4
	(E)	19	17,3
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 3. Tranquilidad del usuario



- Interpretación

Esta pregunta fue incorporada con el propósito de conocer el nivel de confianza y tranquilidad que perciben los trabajadores durante la interacción con el profesional de salud en el servicio de tópico. Los resultados evidencian que el 31,8% de los encuestados considera que las preguntas realizadas durante la atención se ajustan a sus expectativas, mientras que el 26,4% señala que estas contribuyen a generar una sensación de calma y bienestar. Estos resultados reflejan que la comunicación establecida entre el personal asistencial y los usuarios favorece el desarrollo de una atención más cercana y efectiva, permitiendo que los trabajadores expresen con mayor facilidad sus necesidades e inquietudes. Del mismo modo, la manera en que el profesional formula sus preguntas influye positivamente en la percepción

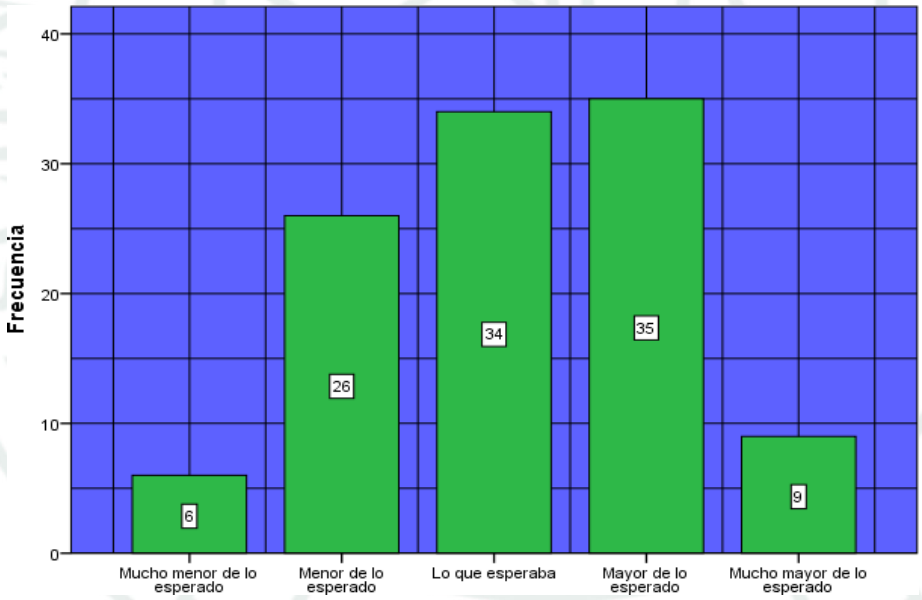
de la calidad del servicio, al promover un entorno de confianza y seguridad. Por ello, este aspecto representa un componente importante para fortalecer la SU y mejorar la relación entre el personal de salud y los trabajadores.

4.1.4 Se demuestra sincero interés en ayudar

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	6	5,5
	(B)	26	23,6
	(C)	34	30,9
	(D)	35	31,8
	(E)	9	8,2
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 4. Sinceridad del Usuario



- Interpretación

El rendimiento de cualquier profesional es influido por el interés sea cual sea el área laboral donde se desempeñe, ahora bien, en el sector salud este aspecto es poco trabajado dado que en la actualidad existen amplias brechas entre el sector público y privado en el trato y nivel de atención. Podemos visualizar que el 31.8% de trabajadores encuestados menciona ser escuchado más de lo esperado, mientras que el 30.9% afirma recibir lo esperado, esta opinión

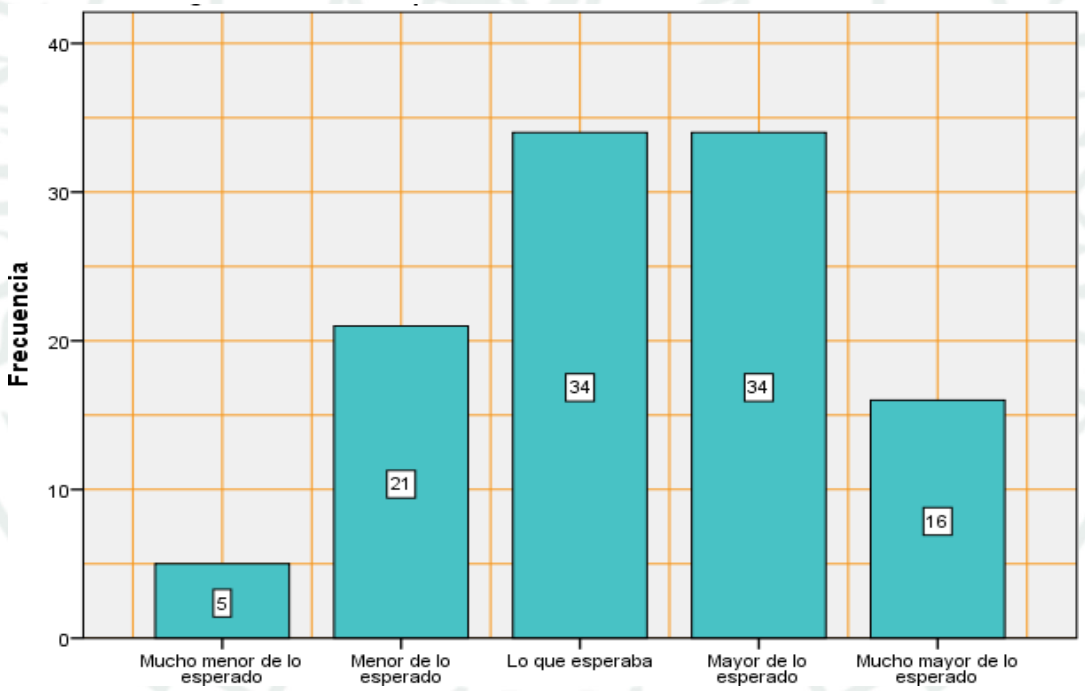
de los encuestados puede estar asociada o comparada con la atención recibida en el sector público.

4.1.5 Se brinda a los pacientes una atención individual

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	5	4,5
	(B)	21	19,1
	(C)	34	30,9
	(D)	34	30,9
	(E)	16	14,5
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 5. Atención individual al usuario



- Interpretación

Mayormente las organizaciones segmentadas y posicionadas en el mercado global y nacional cuentan con parámetros ya estructurados lo cuales tienden a cumplirse a cabalidad y si estas no se cumpliesen las sanciones para los profesionales a cargo suelen ser radicales, es por tal motivo que esta interrogante hace referencia directa a la atención personalizada que reciben

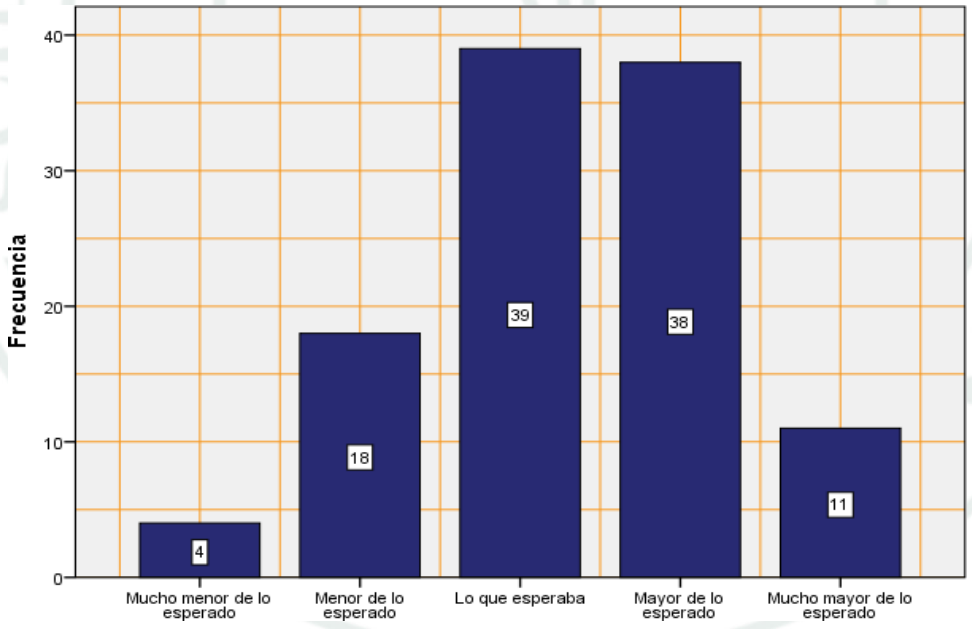
los encuestados frente a una atención u emergencia. La tabla de frecuencia nos muestra que existe un empate entre dos alternativas de respuesta; en primer lugar, esta "(D)" con 30.9% y de igual manera "(C)", esta opinión diversa puede estar asociada al reglamento interno de trabajo ya incorporado por la empresa el cual indica que las atenciones deben desarrollarse de forma individual.

4.1.6 Tuvo como foco de interés el personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	4	3,6
	(B)	18	16,4
	(C)	39	35,5
	(D)	38	34,5
	(E)	11	10,0
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 6. Interés del personal



- Interpretación

Esta interrogante fue formulada con la finalidad de evaluar cómo perciben los trabajadores el grado de interés que muestra el profesional de salud durante la atención brindada en el servicio de tópico. Los resultados obtenidos indican que el 35.5% de los encuestados

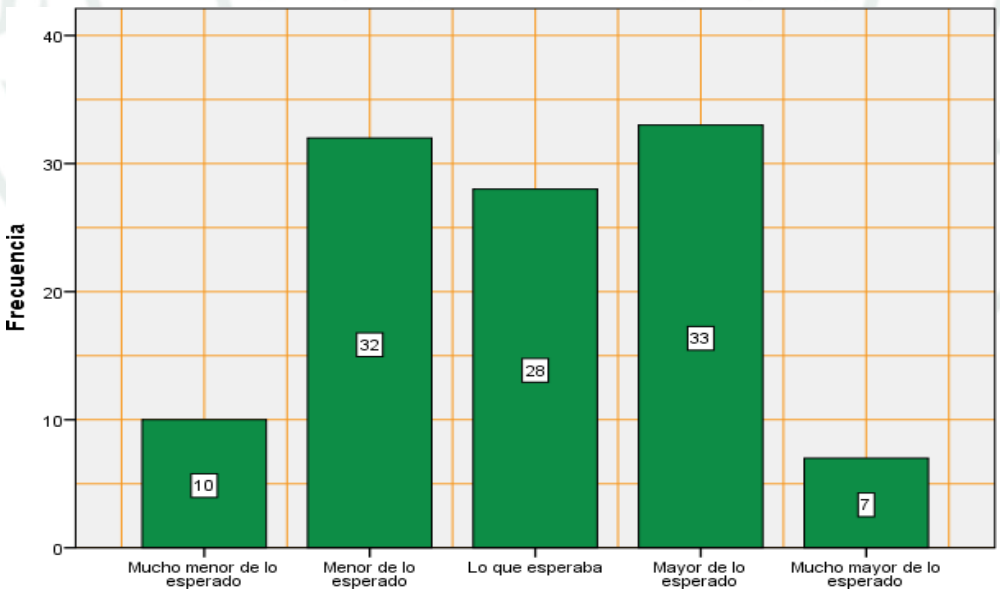
considera que recibe una atención caracterizada por un interés adecuado, mientras que el 34.5% manifiesta que la actitud del personal satisface sus expectativas. Estos hallazgos permiten evidenciar que una proporción importante de trabajadores valora positivamente la disposición y compromiso demostrados por el profesional durante la atención. Asimismo, el interés percibido favorece una mejor comunicación, fortalece la confianza del usuario y contribuye a una experiencia más satisfactoria. Por ello, este aspecto constituye un componente relevante de la CA, al influir directamente en la percepción y satisfacción de los trabajadores que hacen uso del servicio.

4.1.7 Los horarios de atención son accesibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	10	9,1
	(B)	32	29,1
	(C)	28	25,5
	(D)	33	30,0
	(E)	7	6,4
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 7. Accesibilidad en los horarios de atención



- Interpretación

Esta interrogante interviene directamente sobre las conclusiones, ya que los horarios de atención representan un factor clave.

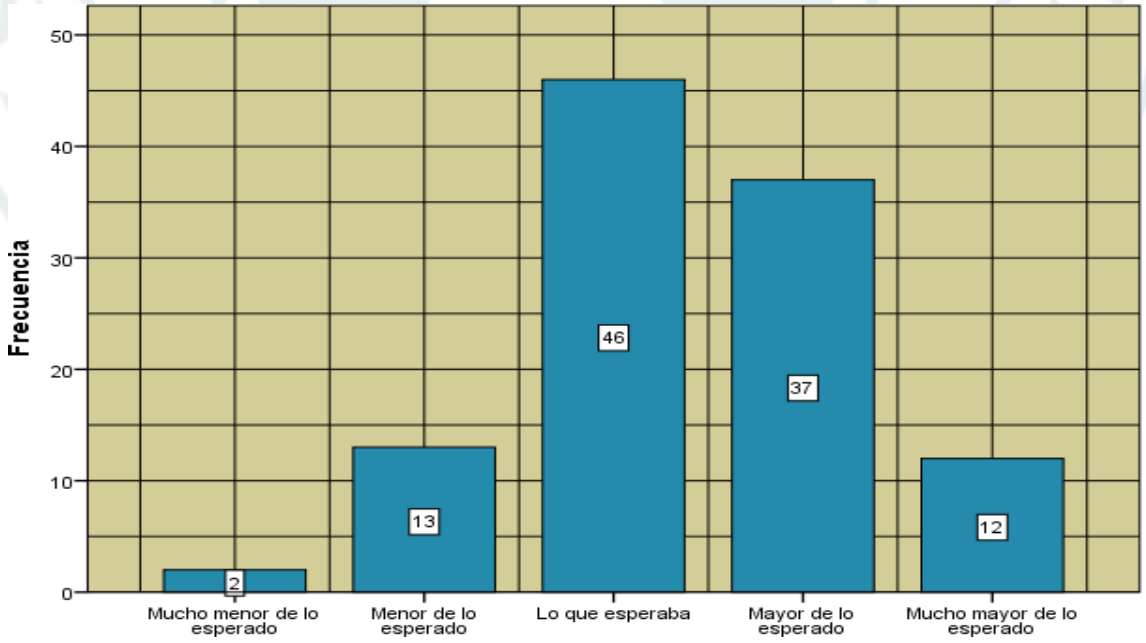
Se observó que 33 encuestados afirmaron estar de acuerdo con los horarios establecidos, mientras que 32 usuarios encuestados mencionaron no estar de acuerdo con los horarios dados, esta opinión diversa puede estar asociada a diversos factores como cantidad de horas laboradas por el enfermero de turno, CA y amabilidad.

4.1.8 Entiendo las indicaciones brindadas

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	2	1,8
	(B)	13	11,8
	(C)	46	41,8
	(D)	37	33,6
	(E)	12	10,9
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 8. Se entienden las indicaciones brindadas



- Interpretación

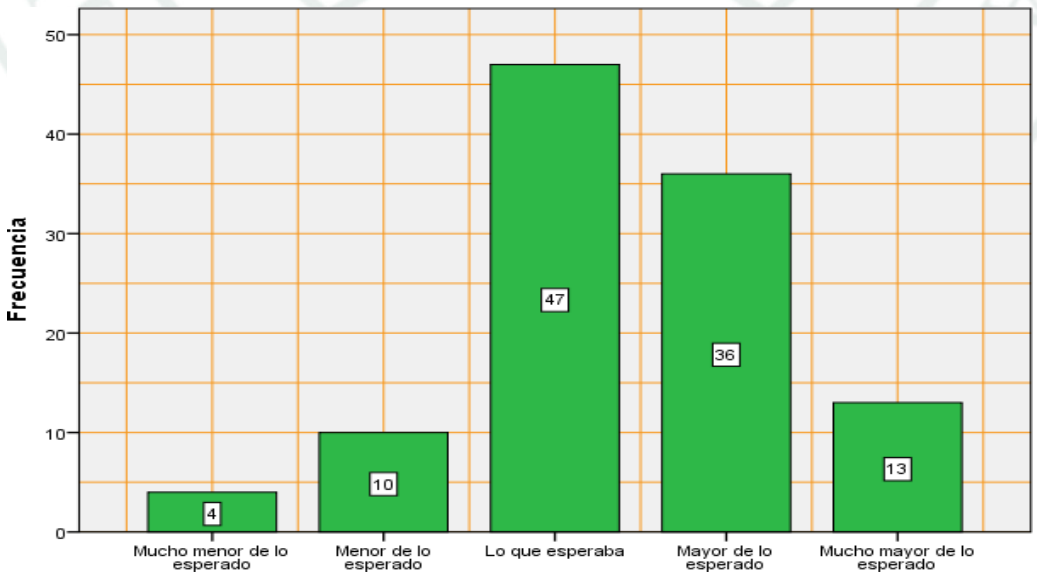
En el ámbito laboral y profesional de todas las carreras profesionales habidas y por haber el grado de atención es muy importante para desarrollar las actividades encomendadas por los superiores, dado que de esta depende el grado de éxito o fracaso en toda actividad que se desarrolle. Dicho esto, la tabla de frecuencias y el gráfico nos muestran que los encuestados reciben lo esperado en torno al nivel de entendimiento por parte de los profesionales de salud, este aspecto según estudios previos tiende a no ser cierto, ya que muchos pacientes no cumplen las indicaciones y es por tal motivo que vuelven a recaer en la enfermedad o tratamiento. Los resultados indican que el 41.8% recibe lo esperado, mientras que el 33.6% menciona entender las indicaciones mayores de lo esperado.

4.1.9 Se siente a gusto con la infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	4	3,6
	(B)	10	9,1
	(C)	47	42,7
	(D)	36	32,7
	(E)	13	11,8
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 9. Se tiene la infraestructura adecuada



- Interpretación

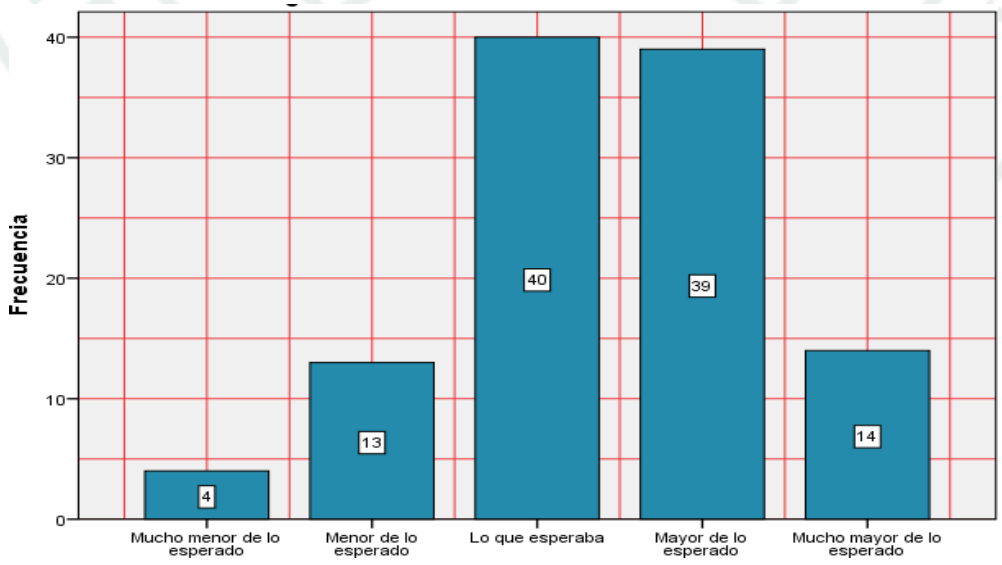
En todo centro de salud se recomienda tener una infraestructura impecable para los pacientes, donde estas se encuentren en óptimas condiciones (limpias y aseadas), sin embargo, en el sector público este aspecto les fue ajeno, dado que las condiciones precarias, mala infraestructura, equipos malogrados y los índices elevados de corrupción han dificultado que este sector optimice sus servicios y atenciones. Ahora en el sector privado este aspecto es todo lo contrario ya que las personas pagan por recibir un buen servicio. Es por tal motivo que para el presente ítem el 42.7% de encuestados indica que la infraestructura es la esperada, mientras que 32.7% que equivale a 36 encuestados dice que esta es (D), lo cual está asociado directamente al sector el cual pertenece la empresa estudiada.

4.1.10 Los horarios son convincentes

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	4	3,6
	(B)	13	11,8
	(C)	40	36,4
	(D)	39	35,5
	(E)	14	12,7
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 10. Horarios convincentes



- Interpretación

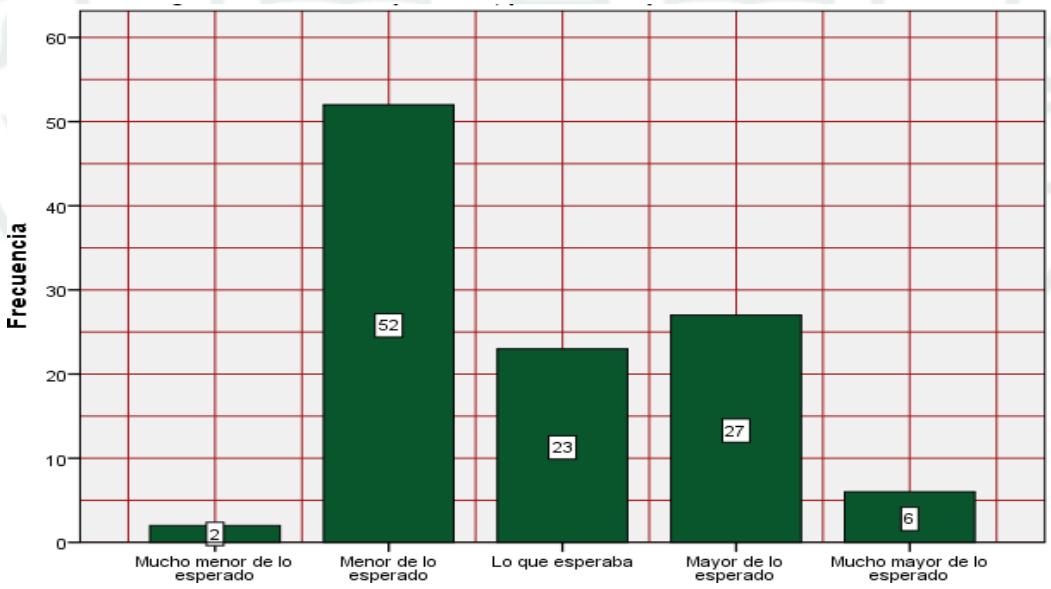
Los horarios establecidos para la empresa tomada como objeto de estudio y análisis ya se encuentran segmentados es por tal motivo que las respuestas para este ítem giran en función a tales horarios; la tabla de frecuencia menciona que el 36.4% del total de encuestados afirma tener los horarios esperados, mientras que el otro 35.5% confirma en gran medida que los horarios ya establecidos son los adecuados para los enfermeros que laboran en tal organización.

4.1.11 La información (folletos, periódicos) son atractivos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	2	1,8
	(B)	52	47,3
	(C)	23	20,9
	(D)	27	24,5
	(E)	6	5,5
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 11. Los medios de información son atractivos



- Interpretación

Esta interrogante fue formulada en función al grado de información recibida por los encuestados, dado que por intermedio de estas es que los trabajadores se informan sobre

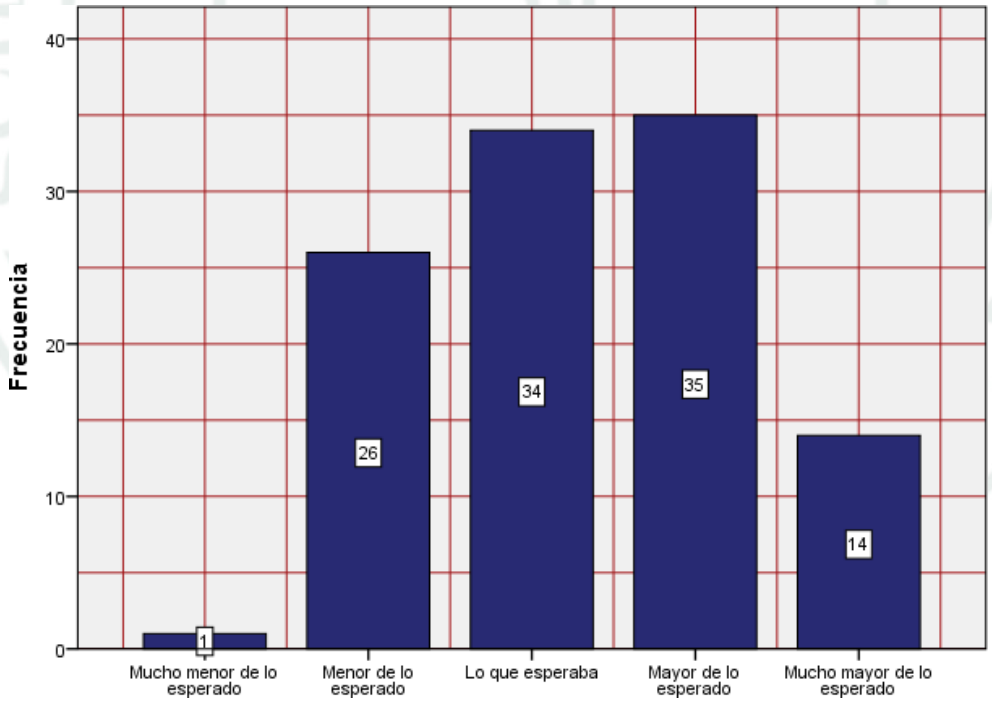
campañas de salud, capacitaciones y simulacros desarrollados por el área de tópico; sin embargo, visualizando las tablas de frecuencia podemos evidenciar que el 47.3% indica no recibir la información sobre las campañas desarrolladas por el área de tópico lo cual es muy grave para la empresa ya que muchos de sus colaboradores no podrán acceder a vacunas ni capacitaciones para aguardar su integridad.

4.1.12 Los servicios higiénicos están limpios

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	1	,9
	(B)	26	23,6
	(C)	34	30,9
	(D)	35	31,8
	(E)	14	12,7
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 12. Limpieza de servicios higiénicos



- Interpretación

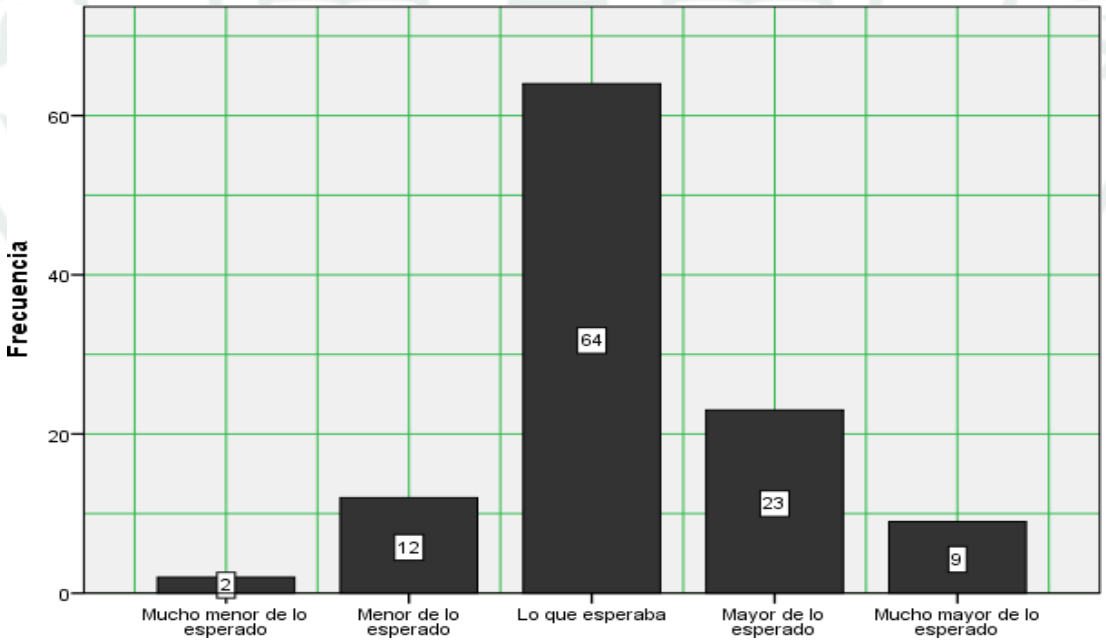
Este ítem al igual que el anterior juegan un rol elemental en todo centro de salud ya sea grande o pequeño. Según muchos estudios desarrollados, los servicios higiénicos representan un ambiente muy contaminante y más aún en un centro de salud; las respuestas recopiladas en torno a este ítem nos indicaron que el 31.8% del total de encuestados indica que los servicios esta limpios, otro grupo de encuestados representado por el 30.9% también afirma que los servicios se encuentran completamente limpios.

4.1.13 Hay equipos modernos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	2	1,8
	(B)	12	10,9
	(C)	64	58,2
	(D)	23	20,9
	(E)	9	8,2
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 13. Hay equipos nuevos



- Interpretación

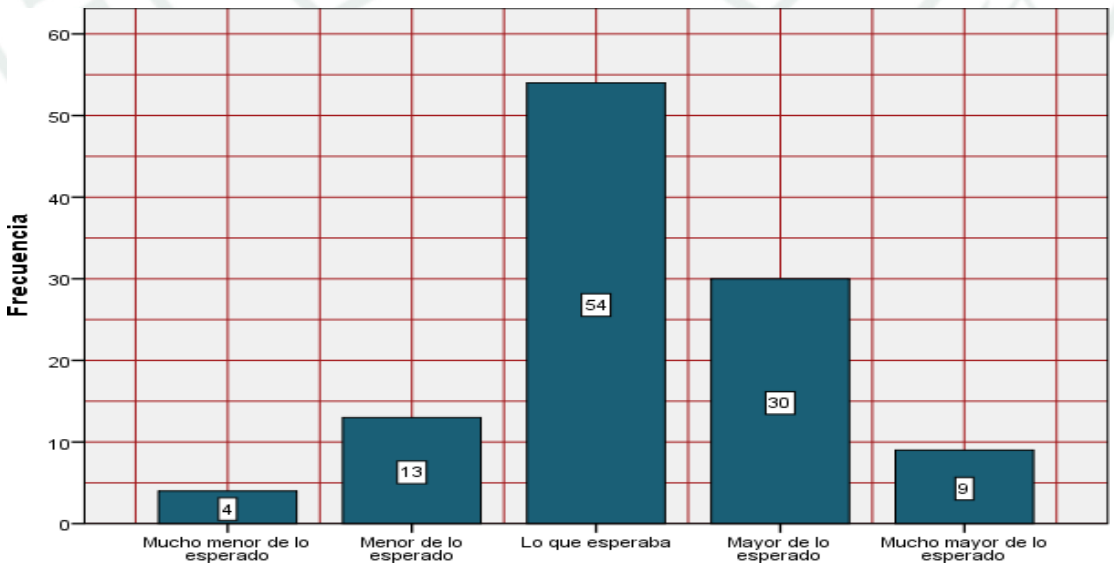
En el mundo los avances tecnológicos para el sector salud han sufrido grandes cambios en beneficio de la población en general; sin embargo, en el Perú los hechos de corrupción no permiten que el sector salud se beneficie con esta tecnología. Otro aspecto importante es la preparación de los profesionales de la salud, dado que no existe mano de obra calificada para el uso de estas máquinas. Ahora bien, para el servicio de tópico este aspecto mayormente no es de gran relevancia ya que estos derivan a una clínica a sus pacientes graves. La tabla de frecuencia nos indica que el 58.2% afirma que el tópico cuenta con lo necesario para la atención a sus colaboradores y en menor proporción el 20.9% indica tener una tecnología adecuada al caso.

4.1.14 Los materiales son visualmente atractivos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	4	3,6
	(B)	13	11,8
	(C)	54	49,1
	(D)	30	27,3
	(E)	9	8,2
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 14. Los materiales son atractivos



- Interpretación

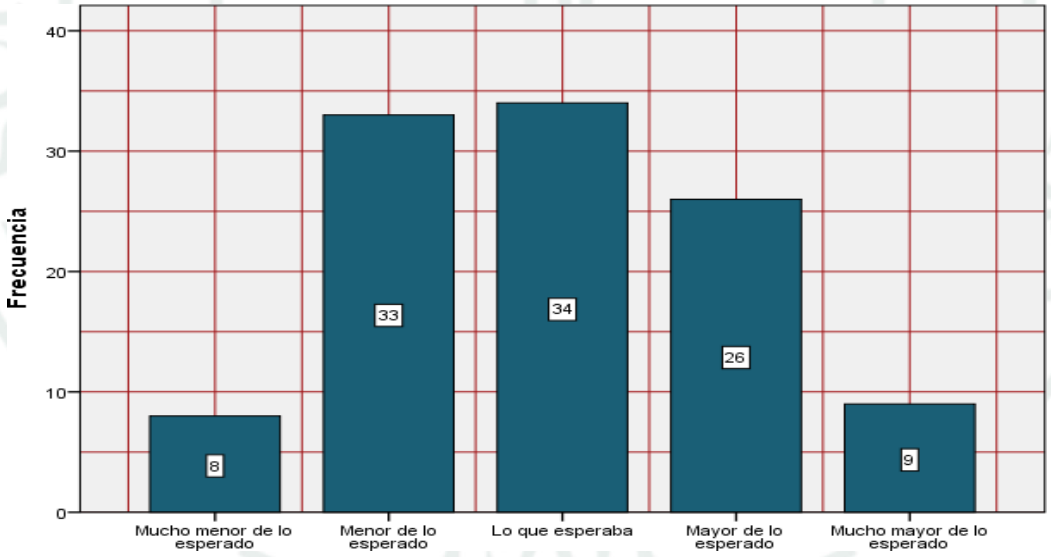
La tabla de frecuencias en torno a este ítem nos indica que el 49.1% de los encuestados si es lo que esperaba en torno a los materiales utilizados o vistos en el tópico de la empresa industrial; el 27.3% concuerda con los demás encuestados, pero en mayor grado de positividad, ya que estos indican ver materiales mayores a lo esperado.

4.1.15 Los utensilios usados se ven limpios

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	8	7,3
	(B)	33	30,0
	(C)	34	30,9
	(D)	26	23,6
	(E)	9	8,2
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 15. Limpieza de los utensilios



- Interpretación

La limpieza representa un aspecto significativo tanto en nuestra vida cotidiana, como en el servicio de tópico, ya que por intermedio de este elemento se pueden transmitir enfermedades severas que incluso podrían causar la muerte de alguno de los obreros en el centro laborar.

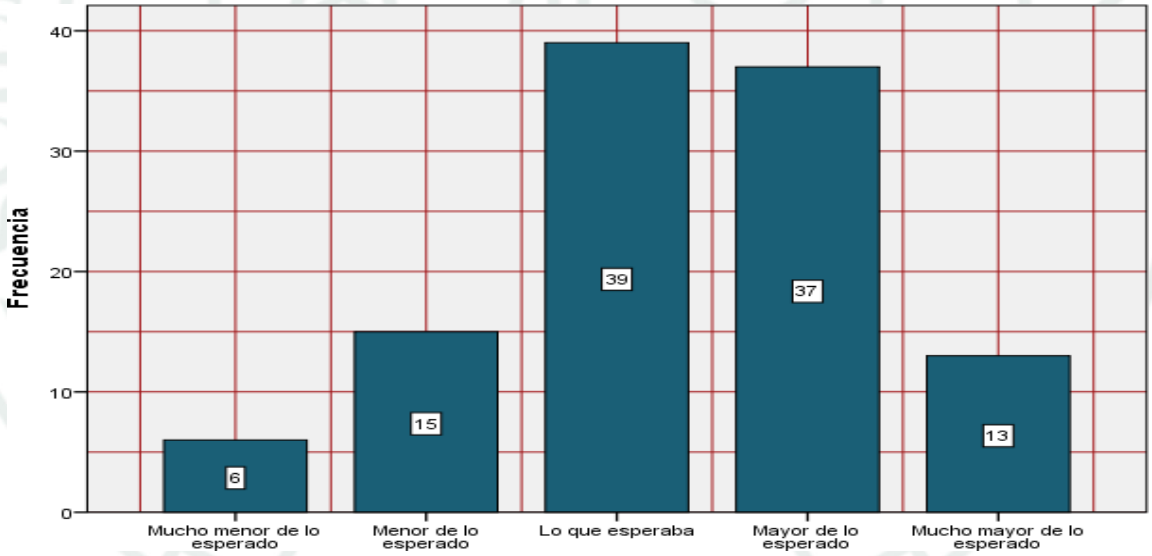
El 30.9% de encuestados afirma visualizar lo esperado; el otro 30.0% indica que los utensilios utilizados no se ven del todo limpios y por lo tanto se deben plantear nuevas auditorías internas en el área para generar más confianza en los empleados y obreros pertenecientes a la organización.

4.1.16 Los insumos para las atenciones no están vencidos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	6	5,5
	(B)	15	13,6
	(C)	39	35,5
	(D)	37	33,6
	(E)	13	11,8
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 16. Los insumos no están vencidos



- Interpretación

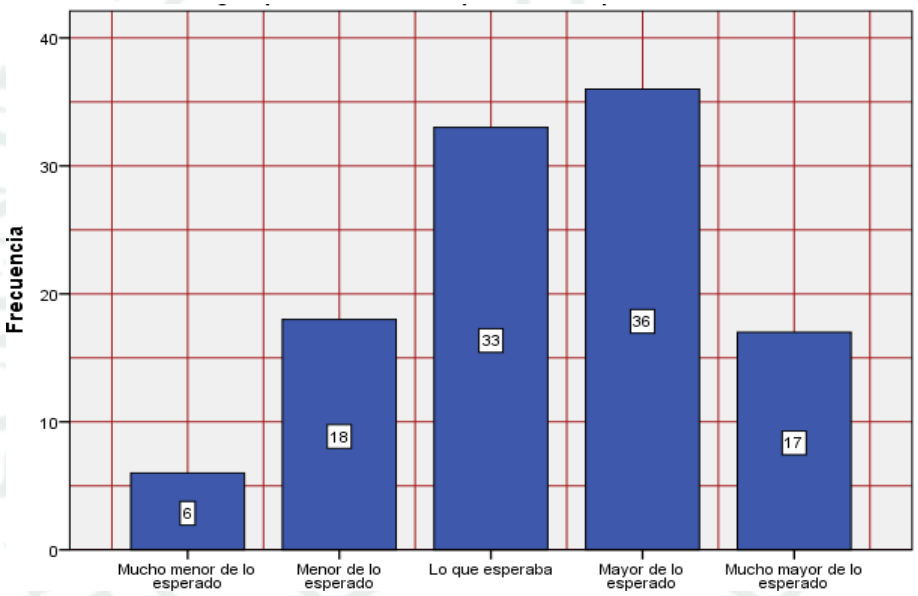
Esta pregunta fue formulada directamente para aquellos empleados u obreros que lograron identificar las fechas de vencimiento de los medicamentos, ya que el ítem deriva directamente de ese aspecto, sin embargo, dentro de las políticas de salud ocupacional se encuentra reflejado claramente que los medicamentos ofrecidos al personal deben ser inventariados mensualmente con la finalidad de no incurrir en falta.

4.1.17 La presentación del personal es pulcra

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	6	5,5
	(B)	18	16,4
	(C)	33	30,0
	(D)	36	32,7
	(E)	17	15,5
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 17. Presentación del personal



- Interpretación

Los datos obtenidos muestran una valoración favorable de los trabajadores respecto a la presentación del personal que atiende en tópico. Del total de encuestados, el 32.7% señaló que este aspecto superó sus expectativas, mientras que el 30% indicó que se ajustó a lo esperado. Estos resultados permiten inferir que la apariencia, el orden y la higiene del personal son percibidos positivamente por la mayoría de los usuarios.

La adecuada presentación permite generar credibilidad, confianza y una sensación de seguridad durante el proceso asistencial. Además, una imagen personal apropiada favorece la percepción positiva de la institución y refuerza el profesionalismo del servicio ofrecido. Sin embargo, considerando que un grupo minoritario manifestó una valoración menos

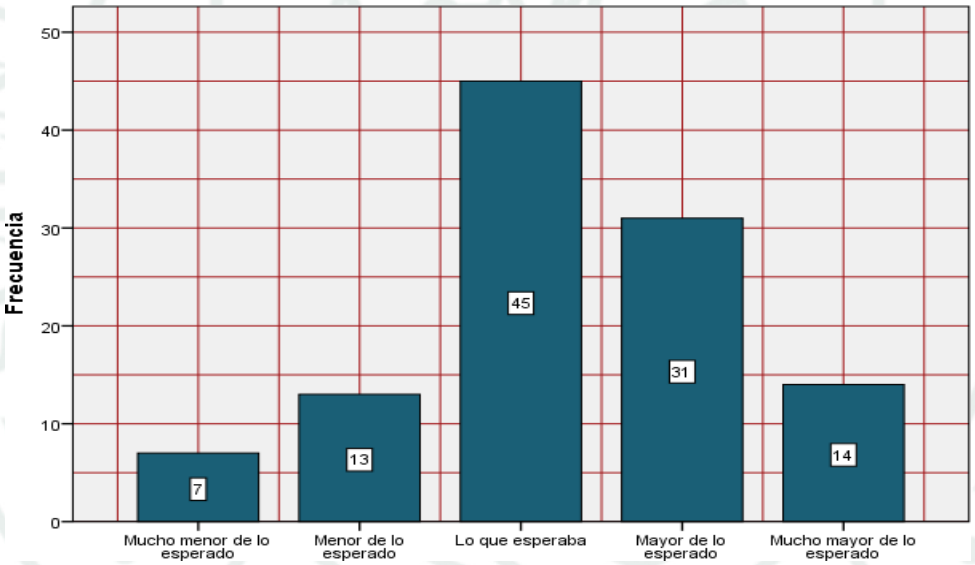
favorable, resulta conveniente promover acciones de seguimiento y supervisión orientadas a mantener los estándares de presentación e imagen del personal encargado de la atención.

4.1.18 Existe respuesta oportuna en el tratamiento.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	7	6,4
	(B)	13	11,8
	(C)	45	40,9
	(D)	31	28,2
	(E)	14	12,7
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 18. Respuesta al tratamiento



- Interpretación

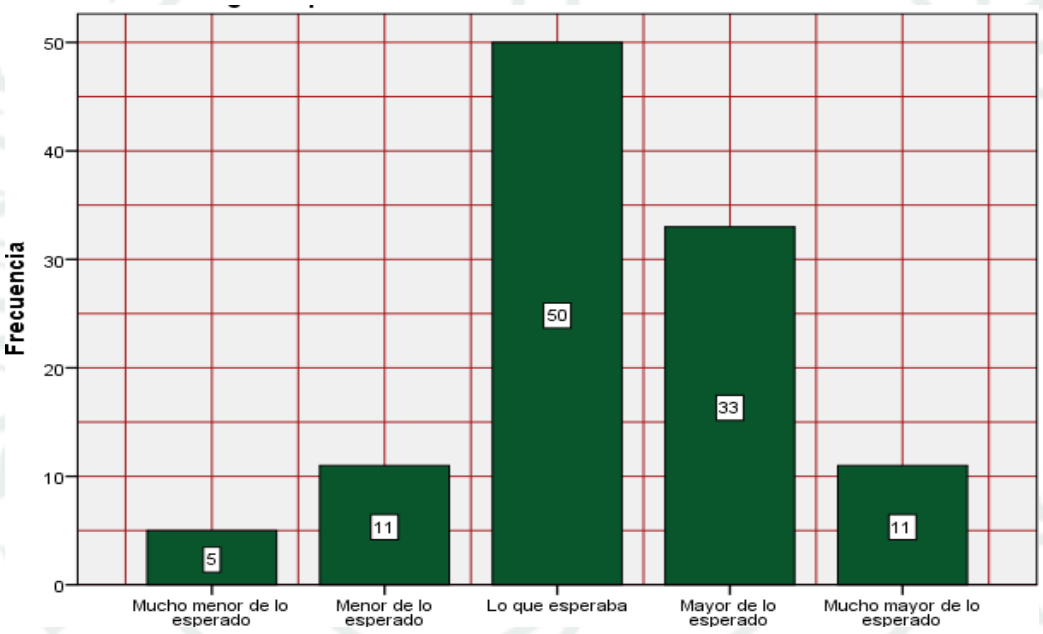
La tabla de frecuencia y el grafico de barras mencionan que el 40.9% del total de encuestados afirman haber recibido (C)n en torno a la respuesta oportuna frente a un tratamiento efectuado; sin embargo, el 28.2% confirma esta afirmación haciendo énfasis que los medicamentos proporcionados si fueron los adecuados para aliviar tal malestar.

4.1.19 Siempre los atendemos de manera cortes

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	5	4,5
	(B)	11	10,0
	(C)	50	45,5
	(D)	33	30,0
	(E)	11	10,0
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 19. Nivel de atención



- Interpretación

Este campo también es muy importante ya que está relacionado directamente con otro ítem descrito anteriormente, la cortesía y amabilidad son valores elementales en la vida diaria y más aún en el sector salud ya que dependen mucho sobre el estado de ánimo de los pacientes atendidos.

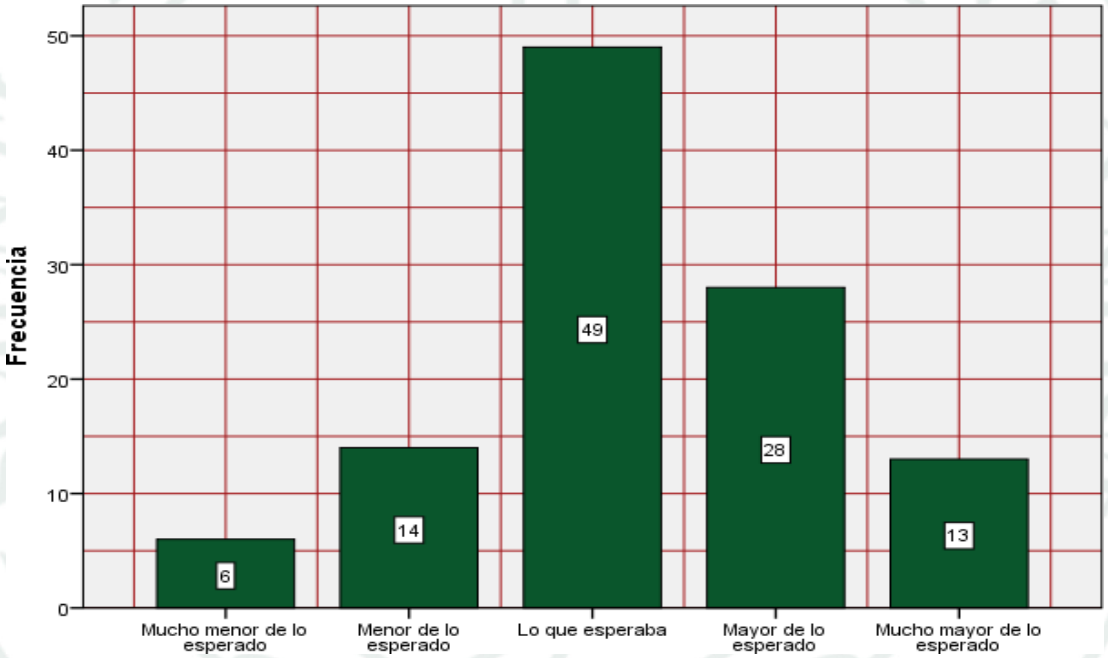
Por intermedio de la tabla de frecuencia y el grafico de barras podemos evidenciar que el 45.5% de encuestados indica ser atendido de manera cortes, mientras que el 30. % confirma esta afirmación indicando ser (D).

4.1.20 Se siente seguro cuando viene a atenderse

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	6	5,5
	(B)	14	12,7
	(C)	49	44,5
	(D)	28	25,5
	(E)	13	11,8
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 20. Seguridad de atención



- Interpretación

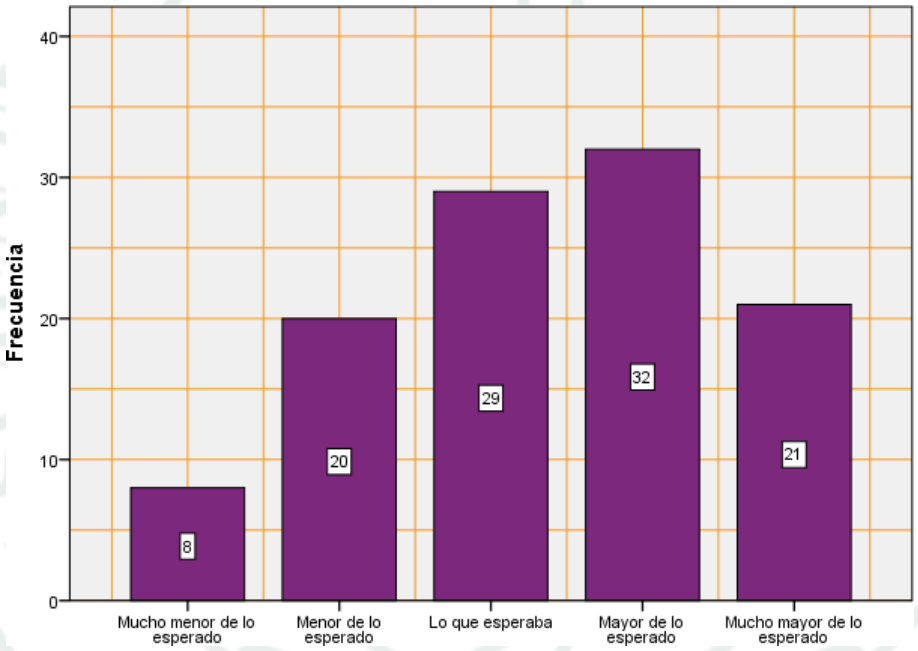
El nivel de seguridad percibido por las personas encuestadas muestra que el 44,5% indica que es (C), por otro lado, el 25.5% menciona sentirse seguro en un grado un poco más alto del esperado.

4.1.21 El comportamiento del personal le infunde confianza

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	8	7,3
	(B)	20	18,2
	(C)	29	26,4
	(D)	32	29,1
	(E)	21	19,1
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 21. Comportamiento del personal



- Interpretación

Este ítem guarda estrecha relación con el anterior ítem, dado que el nivel de confianza y gratitud que emanan los enfermeros y enfermeras sobre los empleados y obreros de la planta industrial influyen significativamente.

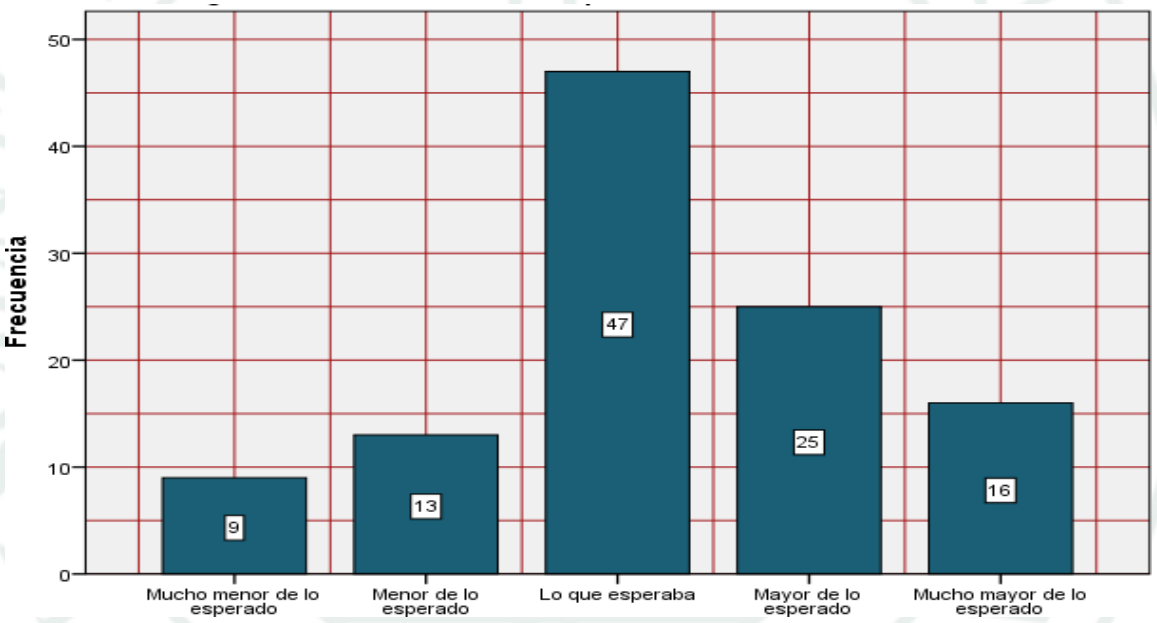
El 29.1% de encuestados refiere que el personal de Tópico si le infunde total confianza, por otro lado, el 26.4% siguiente menciona ser lo esperado. Esto está asociado directamente al personal que brinda la atención, por lo cual es recomendable hacer un análisis exhaustivo al personal encargado por cada turno.

4.1.22 Siente confianza en los profesionales de salud

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	9	8,2
	(B)	13	11,8
	(C)	47	42,7
	(D)	25	22,7
	(E)	16	14,5
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 22. Confianza en el profesional de salud



- Interpretación

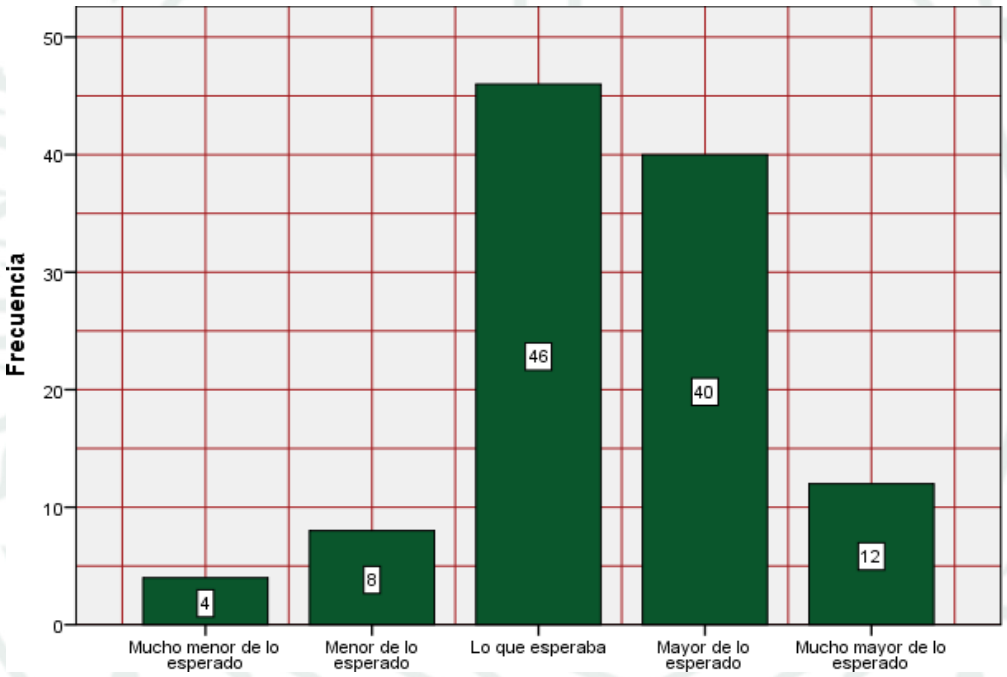
Este ítem está relacionado directamente con el anterior; por lo que el 42.7% siente la confianza esperada o moderada; también se visualiza al 22.7% de encuestados quienes mencionan estar en total confianza con los profesionales de salud.

4.1.23 Hay cumplimiento de medidas preventivas

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	4	3,6
	(B)	8	7,3
	(C)	46	41,8
	(D)	40	36,4
	(E)	12	10,9
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 23. Cumplimiento de medidas preventivas



- Interpretación

El establecimiento y cumplimiento de las medidas preventivas en la organización tomada como objeto de estudio ya se encuentran debidamente formuladas y estructuradas por lo cual la persona encuestada resolvió las respuestas del presente ítem de la siguiente manera.

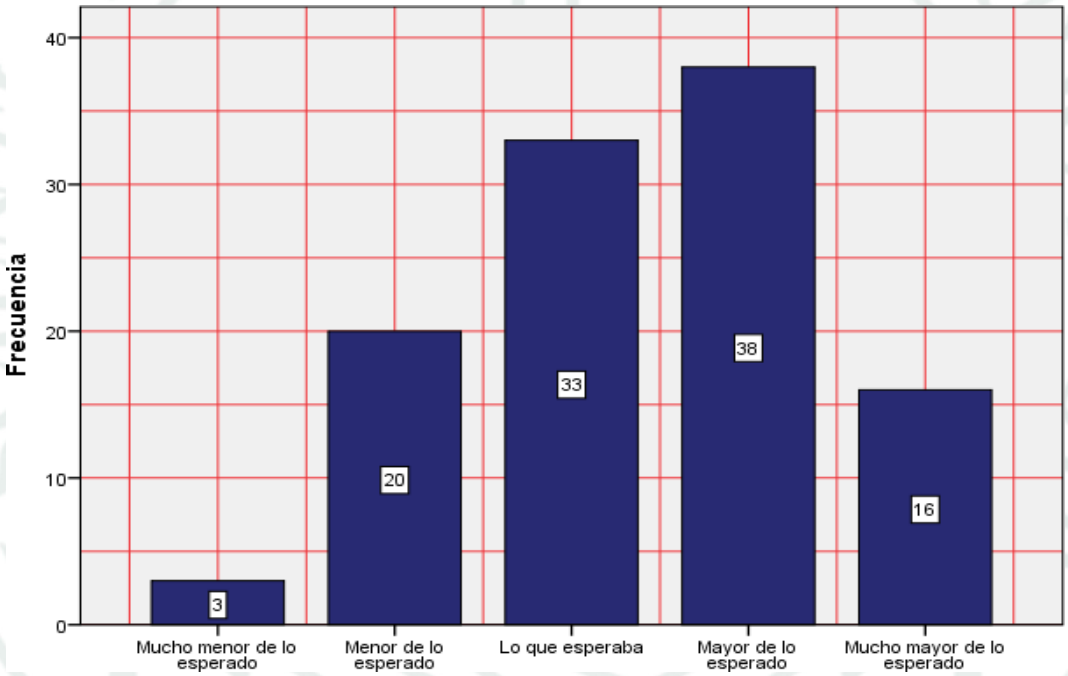
El 41.8% de encuestados indica que las medidas preventivas se cumplen de acuerdo a lo esperado, mientras que el 36.4% resalta que las medidas preventivas si se cumplen a cabalidad.

4.1.24 Siente atención oportuna por parte del personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	3	2,7
	(B)	20	18,2
	(C)	33	30,0
	(D)	38	34,5
	(E)	16	14,5
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 24. Atención oportuna por el personal



- Interpretación

Este ítem se encuentra enlazado directamente con el grado de CA percibido.

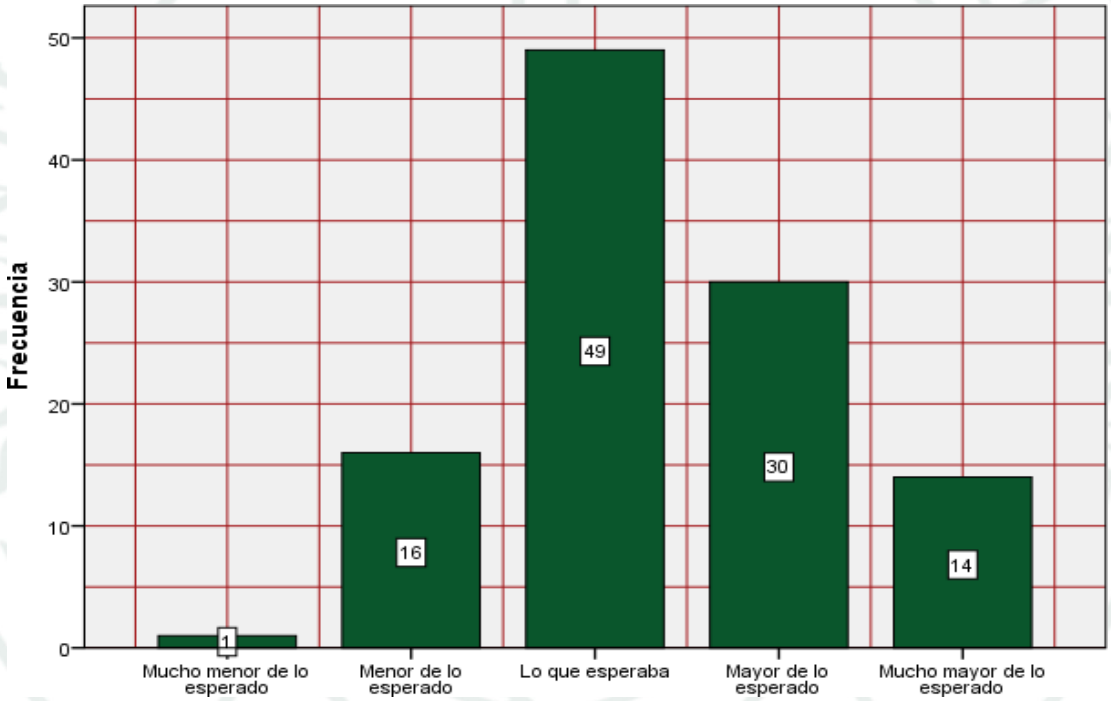
Para este ítem se visualiza que el 34.5% de encuestados afirmo que la atención fue oportuna con un grado de validez sobre el promedio, seguidamente tenemos al 30% que menciono estar en un término medio “(C)”, lo cual también influye positivamente sobre la atención.

4.1.25 Se informa de manera oportuna los horarios de atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	1	,9
	(B)	16	14,5
	(C)	49	44,5
	(D)	30	27,3
	(E)	14	12,7
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 25. Horarios de atención



- Interpretación

L os horarios estructurados por enfermero son de 12 horas. El primer turno inicia a las 6 am hasta las 6 pm donde se hace el cambio de personal; este ritmo tiende a desarrollarse solo y únicamente por dos días, ya que luego de ello el personal tiende a rotar. Existe también un personal que suple a los dos anteriores ya mencionados.

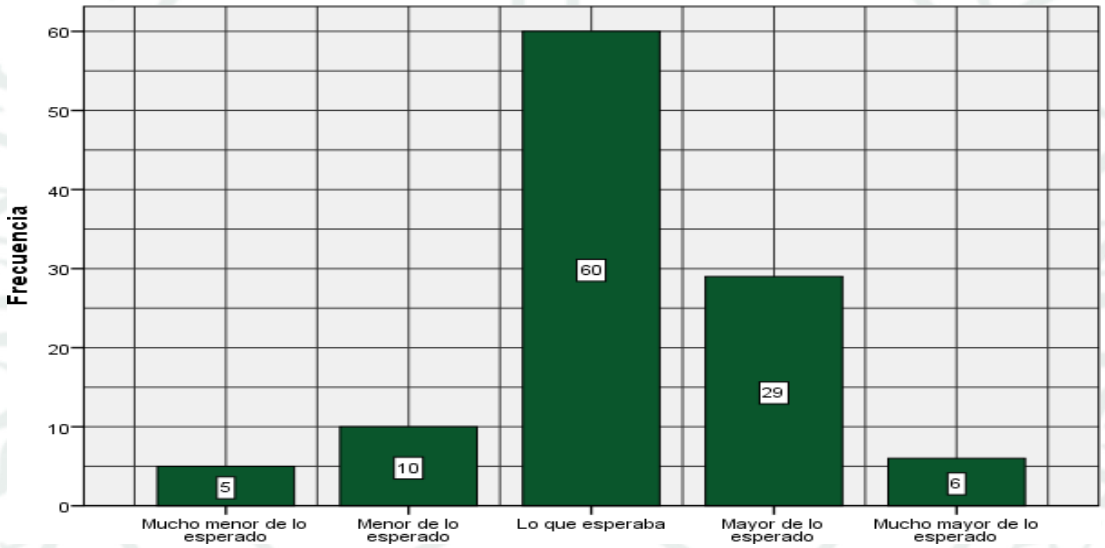
El grafico de barras muestra que 49 encuestados afirma que los horarios son los esperados, por otro lado 30 encuestados indican que los horarios superan lo esperado.

4.1.26 Existe prontitud en responder a peticiones de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	5	4,5
	(B)	10	9,1
	(C)	60	54,5
	(D)	29	26,4
	(E)	6	5,5
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 26. Respuesta a peticiones de los pacientes



- Interpretación

Este ítem también está relacionado a dos preguntas formuladas anteriormente, los cuales resaltaron que la atención es eficiente y eficaz hasta cierto nivel de positividad.

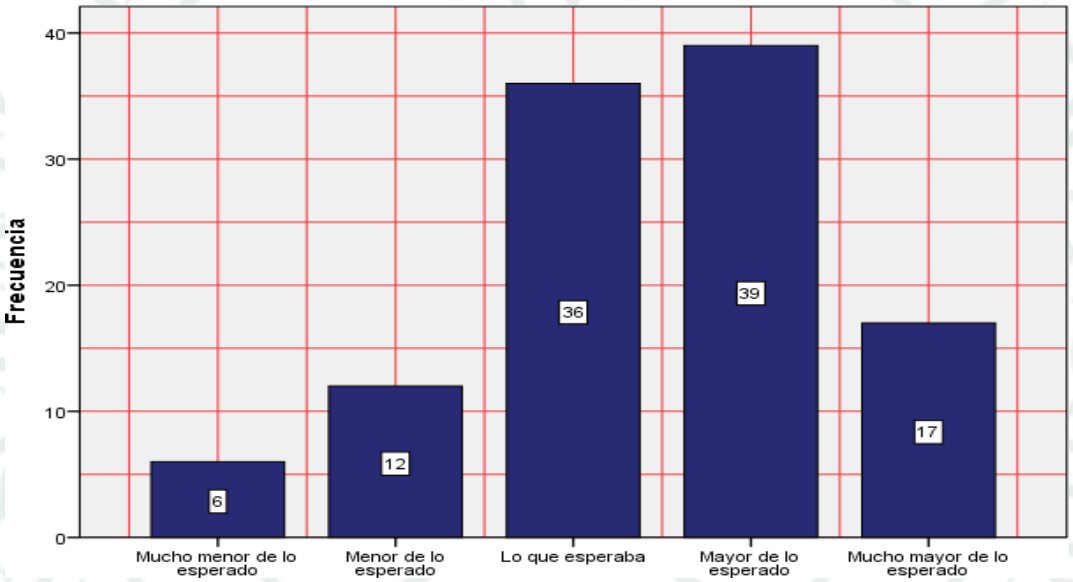
La tabla de frecuencia muestra que 60 encuestados afirmaron tener lo esperado, por otro lado 29 encuestados confirman que las peticiones son correctamente atendidas por el personal de salud en turno.

4.1.27 El personal siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	6	5,5
	(B)	12	10,9
	(C)	36	32,7
	(D)	39	35,5
	(E)	17	15,5
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 27. Ayuda a los pacientes



- Interpretación

Este ítem también es de gran importancia, ya que involucra directamente el compromiso del profesional para con el paciente.

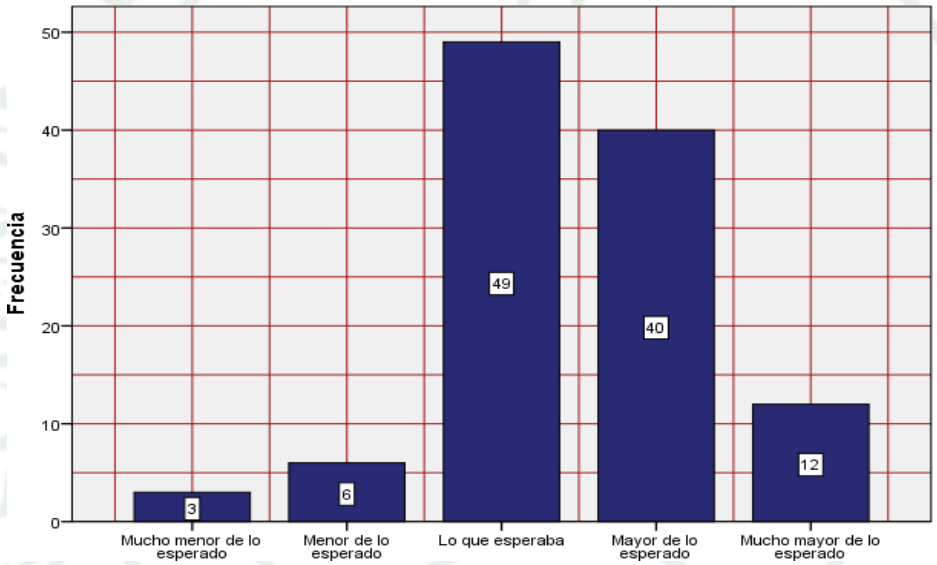
La tabla de frecuencia muestra que 39 encuestados indicaron que el personal de salud siempre está dispuesto a ayudar al paciente sea la hora que sea. Otros 36 encuestados mencionaron que la disposición está de acuerdo a lo esperado. Es importante recalcar que este ítem también esta parametrizado por la empresa estudiada, y si no se cumpliese la profesional seria despedido directamente.

4.1.28 Se presenta sencillez en las indicaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	3	2,7
	(B)	6	5,5
	(C)	49	44,5
	(D)	40	36,4
	(E)	12	10,9
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 28. Sencillez de las indicaciones



- Interpretación

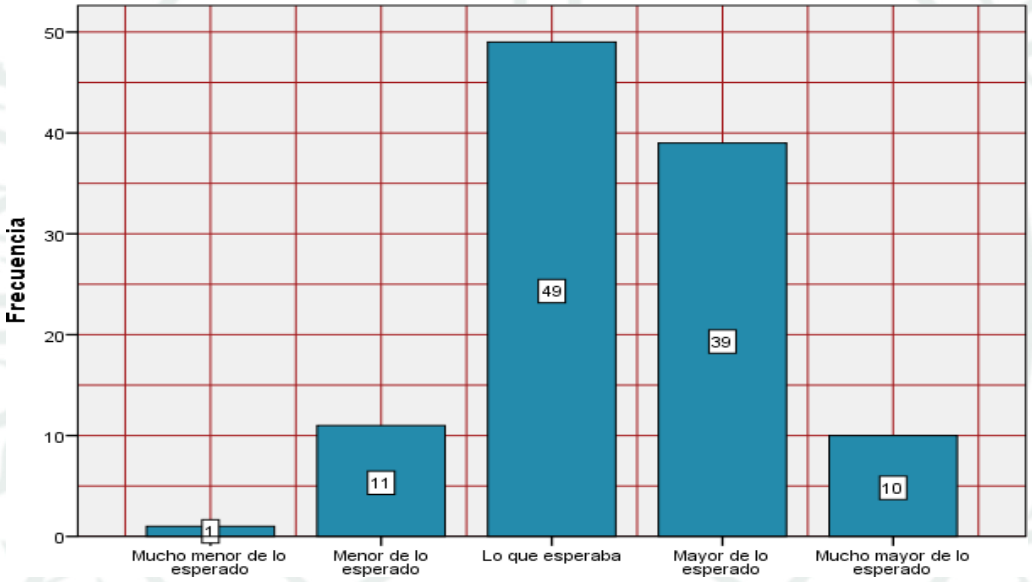
La tabla de frecuencia y el grafico de barras para este ítem nos muestra que el 44.5% de los encuestados afirmo ser lo esperado, mientras que el 36.4% indico ser (D). Estas respuestas están asociadas al grado de dificultad existentes en el área de tópico ya que todo está normado y los niveles de exigencia en torno a implementos de seguridad son óptimos.

4.1.29 El personal trabaja de manera ordenada

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	1	,9
	(B)	11	10,0
	(C)	49	44,5
	(D)	39	35,5
	(E)	10	9,1
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 29. Orden de trabajo



- Interpretación

Este ítem también está relacionado al grado de orden establecido en el área de tópico.

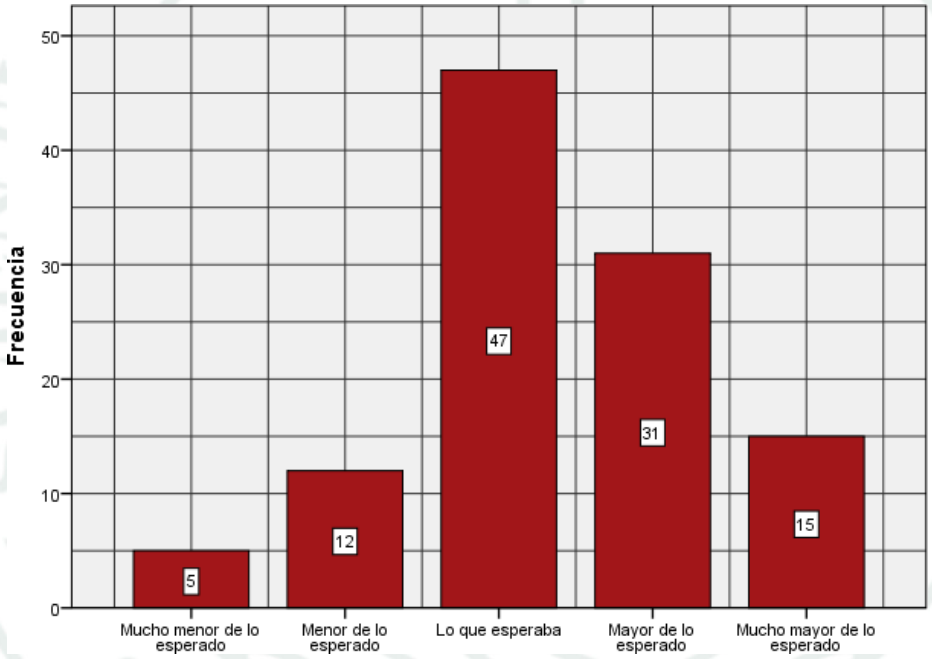
El gráfico de barras muestra que 49 trabajadores encuestados consideran que las actividades desarrolladas por el personal de salud se realizan de manera ordenada, mientras que 39 participantes destacan la existencia de un ambiente laboral agradable durante la atención. Estos resultados sugieren una percepción favorable respecto a la organización y coordinación de las funciones desempeñadas en el servicio de tópico.

4.1.30 Siempre sus consultas son respondidas

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	(A)	5	4,5
	(B)	12	10,9
	(C)	47	42,7
	(D)	31	28,2
	(E)	15	13,6
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 30. Efectividad a las consultas



- Interpretación

Esta pregunta fue considerada con el objetivo de conocer la opinión de los trabajadores acerca de la capacidad del personal de salud para atender sus solicitudes y responder a las consultas realizadas durante la atención en el servicio de tópico. Los resultados obtenidos muestran que el 42.7% de los encuestados percibe que sus requerimientos son atendidos de manera adecuada, mientras que el 28.2% señala que las consultas efectuadas reciben una respuesta satisfactoria. Estos resultados evidencian una percepción positiva respecto a la disposición y capacidad de respuesta del personal asistencial, aspecto que resulta fundamental para brindar una atención eficiente y orientada a las necesidades del usuario.

Asimismo, la adecuada resolución de dudas y solicitudes favorece la confianza de los trabajadores en el servicio y contribuye a fortalecer la percepción de calidad de la atención recibida.

Tabla 7. Población según calidad global

CA	N°	%
Buena	24	22
Regular	80	73
Mala	6	5
TOTAL	110	100

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

- Interpretación

Los datos recabados demuestran que el 51.8% de los trabajadores consultados señaló estar satisfecho con la amabilidad y el trato cortés recibido por parte del personal de salud a lo largo de su atención en el servicio de tópico. Por otro lado, el 24.5% expresó una percepción de insatisfacción respecto a este aspecto, situación que podría estar asociada a experiencias individuales o a las expectativas particulares de cada usuario.

Tales resultados conducen a inferir que la mayor parte de los trabajadores aprecia una asistencia basada en el respeto, la cordialidad y la predisposición para responder a sus necesidades, factores que promueven la confianza y afianzan el vínculo entre el usuario y el profesional de salud. La amabilidad y la cortesía representan componentes esenciales de la CA, en tanto ejercen un efecto positivo sobre la vivencia del usuario y favorecen el incremento en los niveles de satisfacción respecto al servicio recibido. Asimismo, las evidencias sugieren que el personal asistencial demuestra interés por el bienestar de los trabajadores al escuchar sus inquietudes y brindar orientación frente a sus problemas de salud. Sin embargo, la presencia de usuarios insatisfechos pone de manifiesto la necesidad de seguir potenciando aspectos vinculados a la empatía, la comunicación efectiva y el trato humanizado, con el objetivo de elevar la apreciación de calidad y la SU.

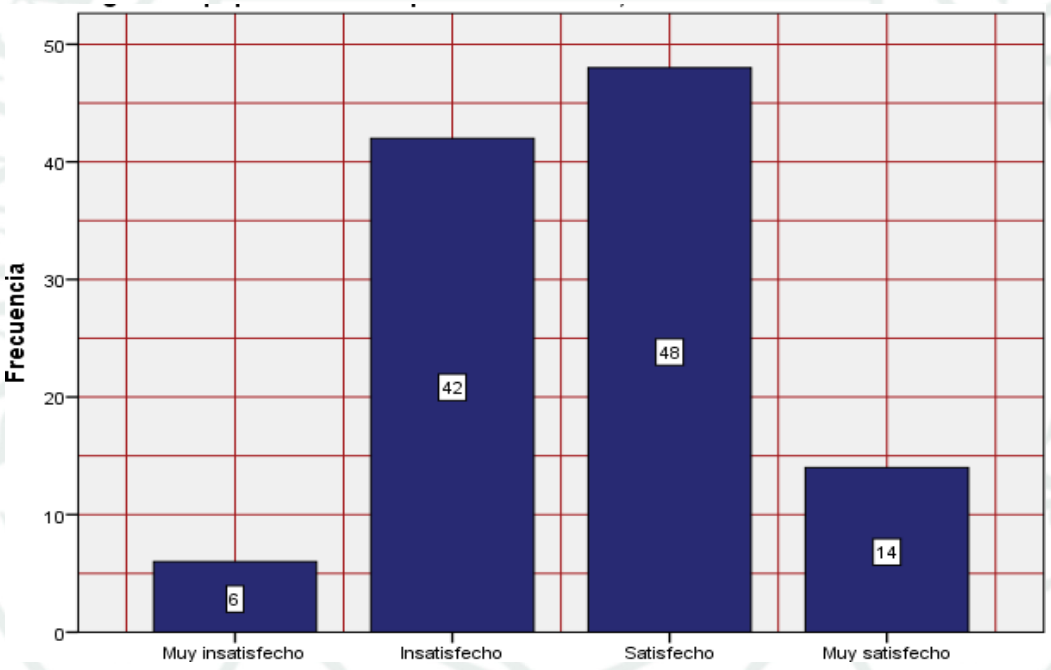
4.2 Resultados de variable satisfacción

4.2.1 Sus equipos médicos para la atención están en buen estado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfecho	6	5,5
	Insatisfecho	42	38,2
	Satisfecho	48	43,6
	Muy satisfecho	14	12,7
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 31. Estado actual de equipos médicos



- Interpretación

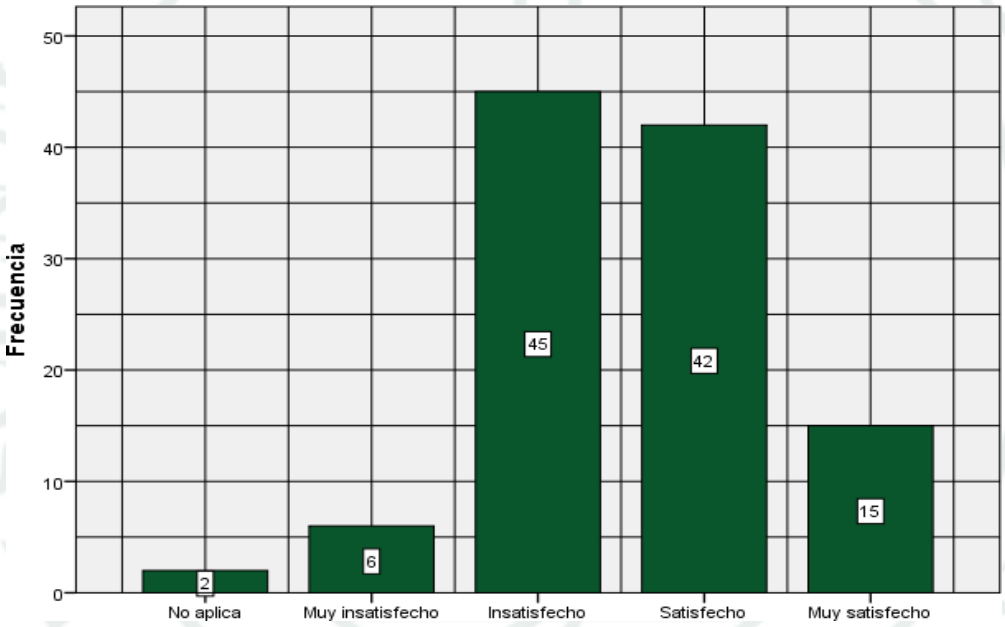
Los equipos médicos juegan un rol fundamental en todo centro de salud y su buen estado deriva directamente de la organización, es por tal motivo que la tabla de frecuencia indica que el 43.6% está satisfecho con los equipos médicos proporcionados por la empresa. Por otro lado, el 38.2% está insatisfecho por lo cual esto puede estar asociado a una opinión diversa como la existencia de empresas y colaboradores terceros.

4.2.2 El personal está siempre bien uniformado e identificable.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No aplica	2	1,8
	Muy insatisfecho	6	5,5
	Insatisfecho	45	40,9
	Satisfecho	42	38,2
	Muy satisfecho	15	13,6
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 32. El personal está siempre uniformado



- Interpretación

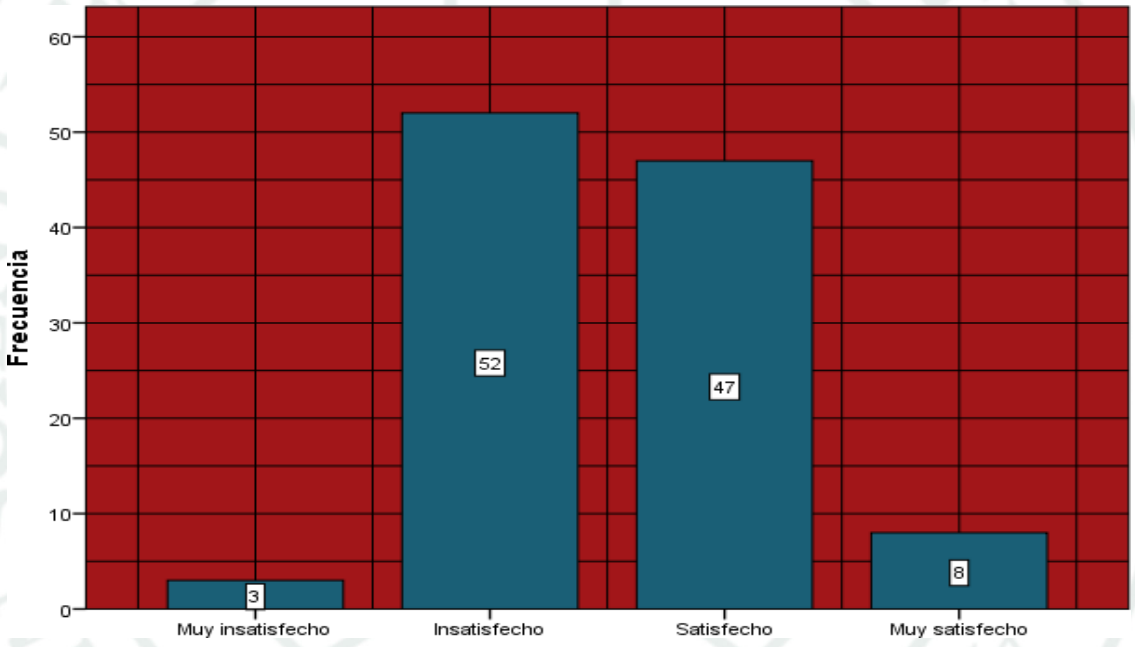
Según la tabla de frecuencia proporcionada por el SPSS el 40.9% de encuestados indica que se encuentra insatisfecho, por lo tanto, podemos determinar que no se encuentran correctamente uniformados e identificables. El 38.2% menciona estar de acuerdo y satisfecho con el uniforme de los enfermeros y enfermeras. Esta opinión diversa podría estar asociada al uso del uniforme en diferentes turnos, ya que el turno noche necesariamente necesita estar más cubierto para protegerse del frio; y en el turno mañana estar correctamente uniformado.

4.2.3 Le dan indicaciones de los pasos para la atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfecho	3	2,7
	Insatisfecho	52	47,3
	Satisfecho	47	42,7
	Muy satisfecho	8	7,3
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 33. Efectividad de atención



- Interpretación

Los resultados obtenidos para este indicador evidencian opiniones diferenciadas respecto a la claridad y utilidad de las indicaciones proporcionadas durante la atención en el servicio de tópico. Se observa que el 47.3% de los trabajadores manifestó sentirse insatisfecho con la información recibida sobre los procedimientos y acciones a seguir, mientras que el 42.7% señaló encontrarse satisfecho con las orientaciones brindadas por el personal de salud.

Estos hallazgos permiten identificar que una proporción considerable de usuarios percibe limitaciones en la comunicación relacionada con su atención, situación que podría influir en la comprensión de las indicaciones recibidas y en su percepción general del servicio. Sin embargo, también se evidencia que un porcentaje importante de trabajadores valora

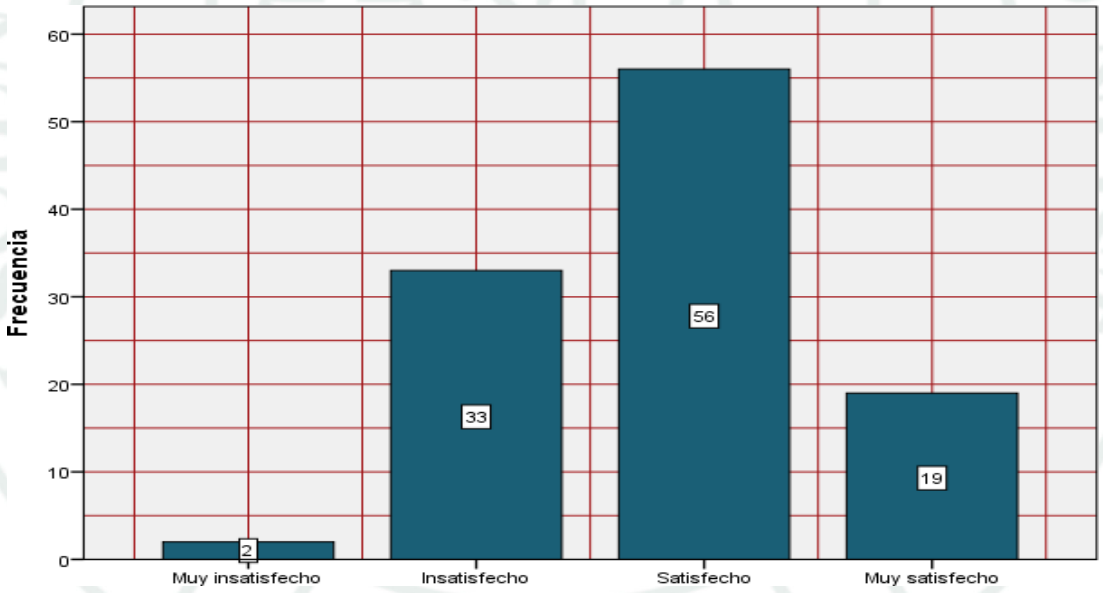
favorablemente la orientación proporcionada. La diferencia relativamente reducida entre ambos grupos pone de manifiesto la necesidad de reforzar las estrategias de comunicación, asegurando que la información sea transmitida de forma clara, oportuna y comprensible, con el propósito de fortalecer la SU y optimizar la calidad de la atención brindada.

4.2.4 La sala de primeros auxilios esta ordenada y limpia

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfecho	2	1,8
	Insatisfecho	33	30,0
	Satisfecho	56	50,9
	Muy satisfecho	19	17,3
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 34. Limpieza y orden de sala de primeros auxilios



- Interpretación

El 50.9% de los trabajadores se encuentra satisfecho con las condiciones de la sala de primeros auxilios, mientras que el 30% manifestó algún grado de insatisfacción respecto a este aspecto. Estos datos evidencian una valoración mayoritariamente favorable de las instalaciones destinadas a la atención de los usuarios.

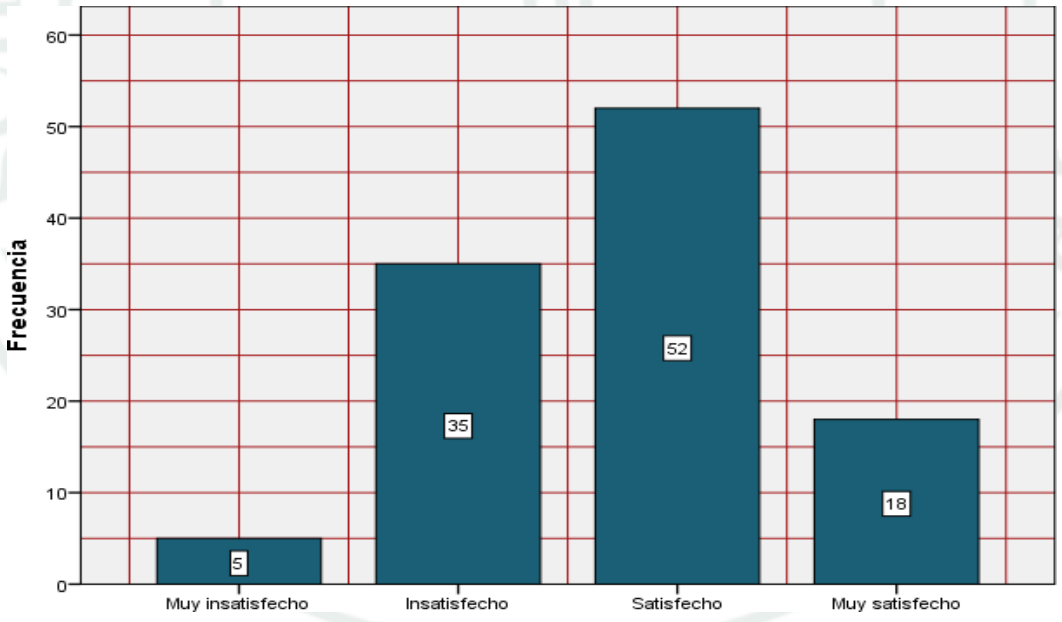
La percepción positiva podría estar relacionada con aspectos como la disponibilidad del espacio, el orden, la limpieza o las condiciones generales del ambiente de atención. Sin embargo, la presencia de un porcentaje considerable de trabajadores insatisfechos sugiere la posibilidad de mejorar los recursos disponibles. Asimismo, estas diferencias de percepción pueden estar influenciadas por las experiencias individuales de cada usuario y por la frecuencia con que utilizan el servicio de tópico.

4.2.5 Siente que el personal lo escucha y lo comprende

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfecho	5	4,5
	Insatisfecho	35	31,8
	Satisfecho	52	47,3
	Muy satisfecho	18	16,4
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 35. Escucha activa



- Interpretación

Los resultados obtenidos para este indicador muestran que el 47.3% de los trabajadores encuestados, tanto obreros como empleados, manifestó sentirse satisfecho con la capacidad de escucha y comprensión demostrada por el profesional de salud durante la atención

recibida. En contraste, 35 participantes señalaron encontrarse insatisfechos con este aspecto del servicio.

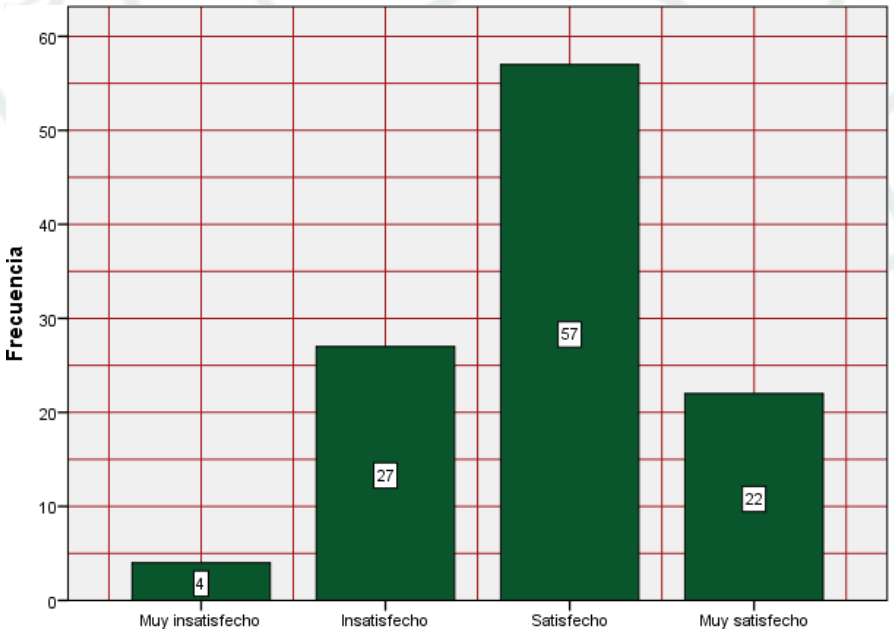
Estos hallazgos sugieren que una proporción importante de usuarios percibe que el personal de salud presta atención a sus inquietudes y comprende adecuadamente sus necesidades durante el proceso asistencial. No obstante, la presencia de un grupo significativo de trabajadores que expresa insatisfacción evidencia oportunidades de mejora en las competencias comunicativas y en la interacción con los usuarios. La escucha activa y la comprensión constituyen elementos fundamentales dentro de la CA, ya que favorecen la confianza, fortalecen la relación entre el usuario y el profesional de salud, y contribuyen a una experiencia más positiva y satisfactoria durante la atención.

4.2.6 Siente que el personal es cortés y amable en la atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfecho	4	3,6
	Insatisfecho	27	24,5
	Satisfecho	57	51,8
	Muy satisfecho	22	20,0
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 36. Amabilidad en la atención



- Interpretación

Los resultados obtenidos evidencian que el 51.8% de los trabajadores encuestados manifestó sentirse satisfecho con la amabilidad y el trato cortés recibido por parte del personal de salud durante la atención en el servicio de tópico. Por otro lado, el 24.5% expresó una percepción de insatisfacción respecto a este aspecto, situación que podría estar asociada a experiencias individuales o a las expectativas particulares de cada usuario.

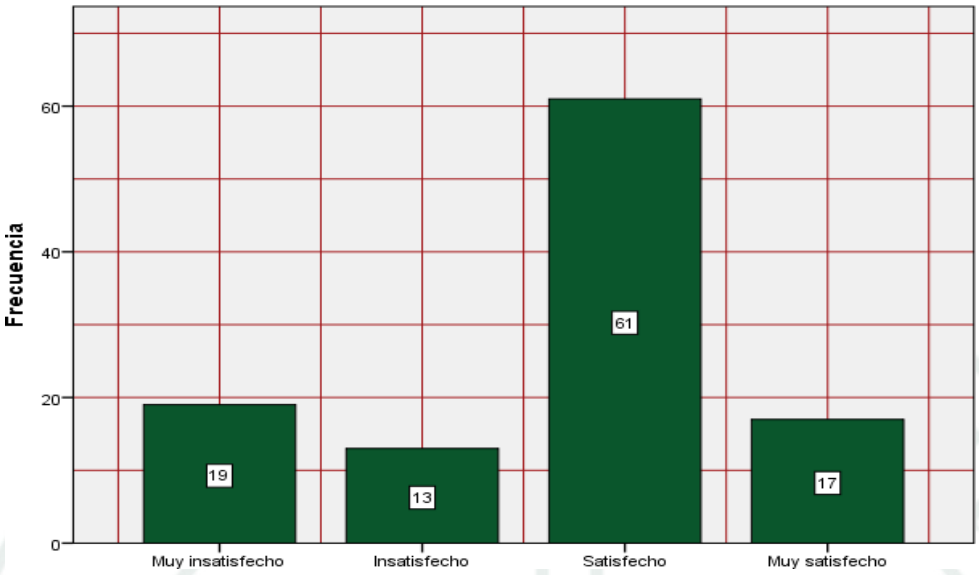
Estos hallazgos permiten inferir que la mayoría de los trabajadores percibe una atención caracterizada por el respeto, la cordialidad y la disposición para atender sus necesidades, factores que favorecen la confianza y fortalecen la relación entre el usuario y el profesional de salud. La amabilidad y la cortesía representan componentes esenciales de la CA, debido a que influyen positivamente en la experiencia del usuario y contribuyen a elevar los niveles de satisfacción con el servicio recibido. Asimismo, los resultados sugieren que el personal asistencial demuestra interés por el bienestar de los trabajadores al escuchar sus inquietudes y brindar orientación frente a sus problemas de salud. Sin embargo, la existencia de usuarios insatisfechos evidencia la importancia de continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la empatía, la comunicación efectiva y el trato humanizado, con el propósito de optimizar la percepción de calidad y la SU.

4.2.7 Siente que el personal es minucioso y asertivo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfecho	19	17,3
	Insatisfecho	13	11,8
	Satisfecho	61	55,5
	Muy satisfecho	17	15,5
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 37. Asertividad del profesional



- Interpretación

Este ítem hace referencia fundamentalmente a la efectividad de las instrucciones proporcionadas por el profesional de salud, y por lo tanto las respuestas recopiladas giran en función a los antecedentes o experiencias de los encuestados.

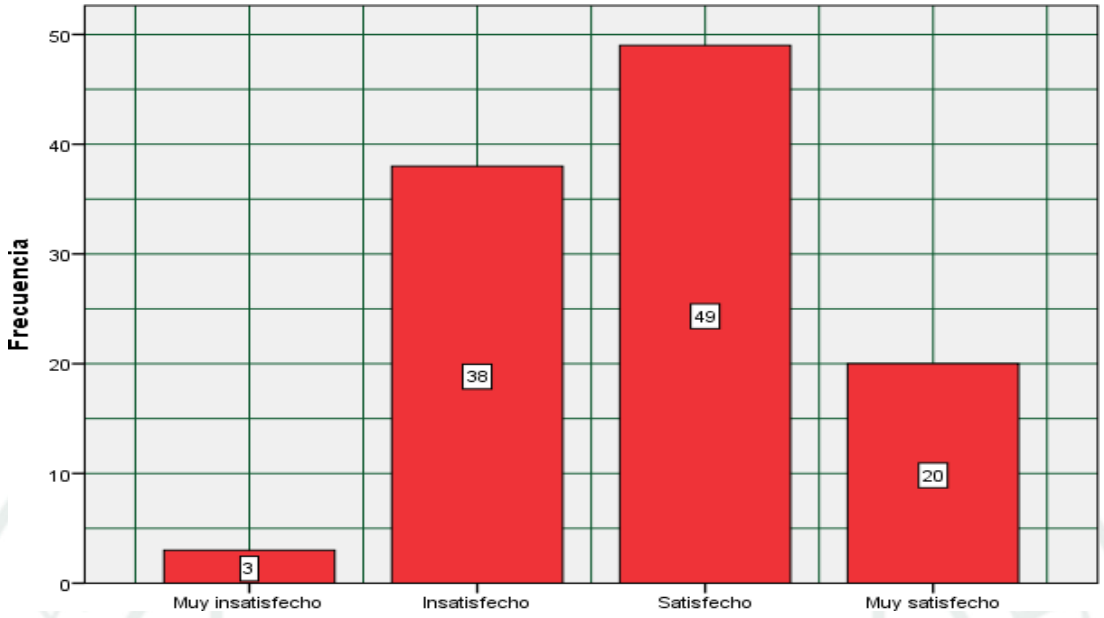
La tabla de frecuencia indica que el 55.5% está satisfecho con que el personal y minucioso y asertivo, el otro 15.5% confirma en mucha mayor proporción este aspecto.

4.2.8 Hay disposición de ayuda a los pacientes.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfecho	3	2,7
	Insatisfecho	38	34,5
	Satisfecho	49	44,5
	Muy satisfecho	20	18,2
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 38. Disposición de ayuda a los pacientes



- Interpretación

Los resultados obtenidos para este indicador evidencian que el 44,5% de los trabajadores encuestados manifestó sentirse satisfecho con la disponibilidad y disposición mostrada por el profesional de salud durante la atención en el servicio de tópico. Este resultado refleja que una proporción importante de usuarios percibe que el personal se encuentra accesible y dispuesto a brindar asistencia cuando es necesaria.

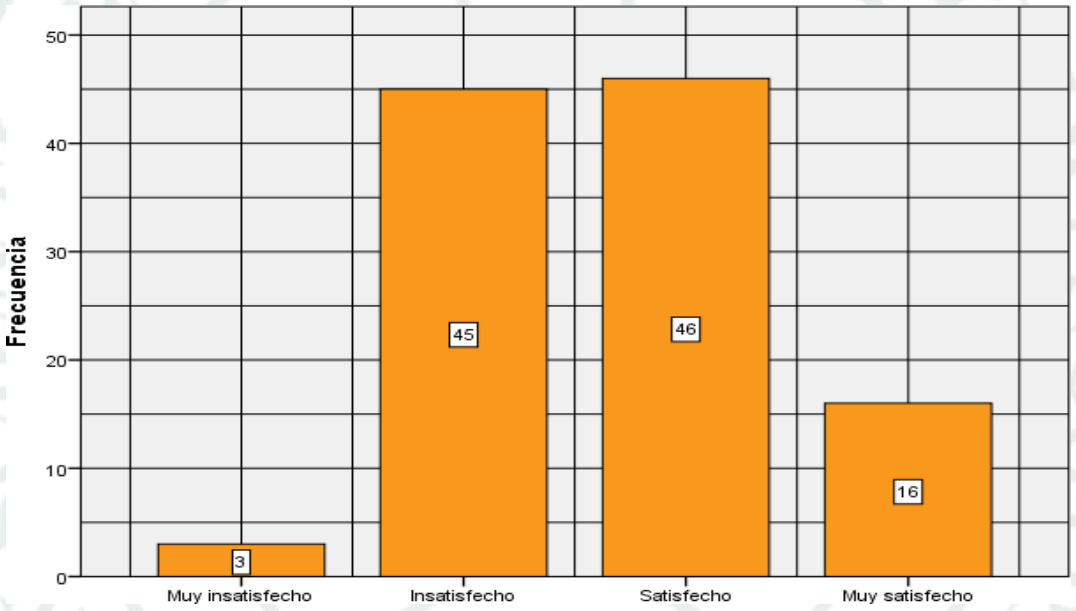
La disponibilidad del profesional de salud representa un componente relevante dentro de la CA, ya que facilita una respuesta oportuna frente a las necesidades de los trabajadores y contribuye a una atención más eficiente. Asimismo, la presencia constante y el apoyo brindado por el personal favorecen la generación de confianza y fortalecen la sensación de seguridad en los usuarios durante el proceso de atención. En términos generales, los resultados muestran una percepción favorable respecto a este aspecto; sin embargo, la existencia de trabajadores con niveles menores de satisfacción evidencia la necesidad de continuar implementando acciones orientadas a mejorar la accesibilidad y optimizar la atención brindada en el servicio.

4.2.9 Siempre lo atienden de manera oportuna

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfecho	3	2,7
	Insatisfecho	45	40,9
	Satisfecho	46	41,8
	Muy satisfecho	16	14,5
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 39. Atención oportuna



- Interpretación

La información obtenida en este ítem muestra que el 41,8% de los trabajadores encuestados se encuentra satisfecho con la oportunidad. Este resultado es proporcionada en tiempos adecuados y de acuerdo con sus necesidades.

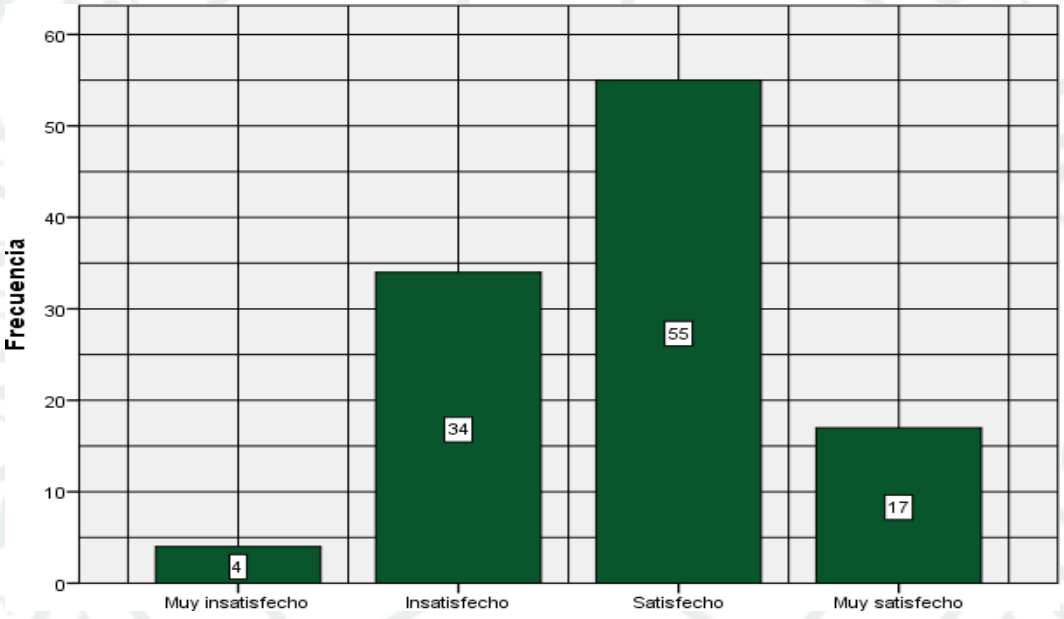
Asimismo, la rapidez y disponibilidad del personal favorecen una experiencia más satisfactoria para el usuario, fortaleciendo la confianza en el servicio brindado. No obstante, considerando que el porcentaje de satisfacción no alcanza a la totalidad de los encuestados, es importante continuar implementando acciones orientadas a optimizar los tiempos de atención y garantizar una respuesta cada vez más eficiente a las demandas de los trabajadores.

4.2.10 Se le comunica los tiempos que tomara cada paso de la atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfecho	4	3,6
	Insatisfecho	34	30,9
	Satisfecho	55	50,0
	Muy satisfecho	17	15,5
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 40. Tiempos de atención



- Interpretación

Los resultados obtenidos evidencian que el 50% de los trabajadores encuestados manifestó encontrarse satisfecho con los tiempos de atención establecidos en el servicio de tópico, mientras que el 30.9% expresó algún nivel de insatisfacción respecto a este indicador. Estos hallazgos muestran que, aunque la percepción predominante es favorable, existe un grupo considerable de usuarios que considera necesario mejorar la oportunidad de la atención brindada.

El tiempo de atención constituye un elemento importante dentro de la calidad de los servicios de salud, debido a que influye directamente en la percepción y SU. La duración de cada atención puede variar según la complejidad de los casos, la demanda existente y las

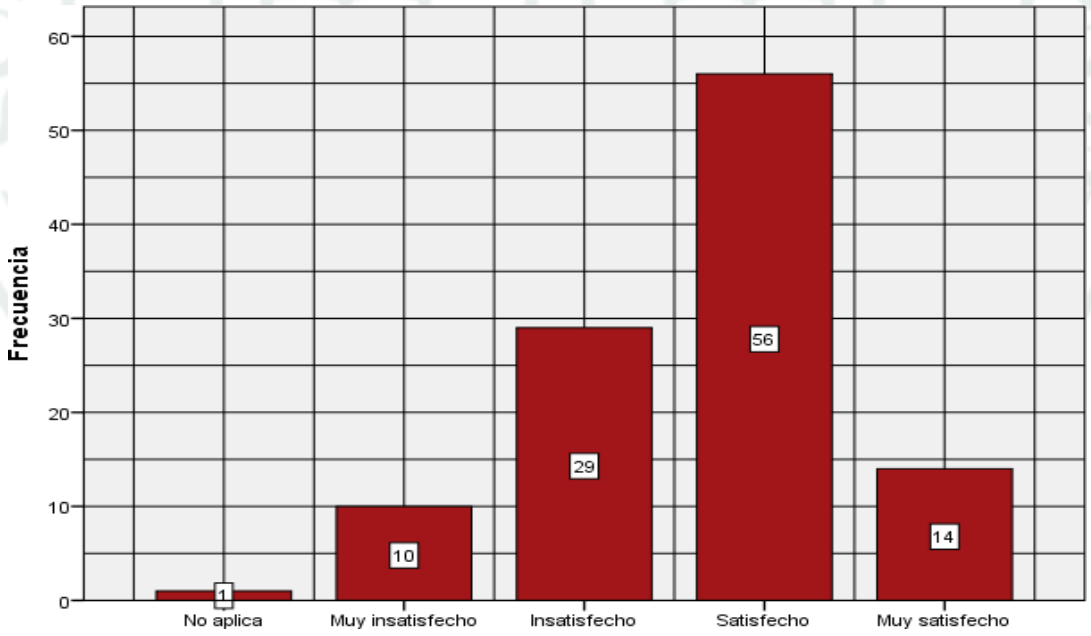
actividades que desarrolla el personal durante su jornada laboral. Asimismo, la insatisfacción manifestada por algunos trabajadores podría estar relacionada con diferencias entre el tiempo que esperan ser atendidos y el tiempo que efectivamente perciben durante el proceso asistencial. Por ello, resulta conveniente fortalecer la organización de los procedimientos de atención y proporcionar información oportuna sobre los tiempos aproximados de espera, con el propósito de mejorar la percepción de calidad y SU.

4.2.11 El personal uso el EPP adecuado para su atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No aplica	1	,9
	Muy insatisfecho	10	9,1
	Insatisfecho	29	26,4
	Satisfecho	56	50,9
	Muy satisfecho	14	12,7
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 41. Aplicación de los EPPs



- Interpretación

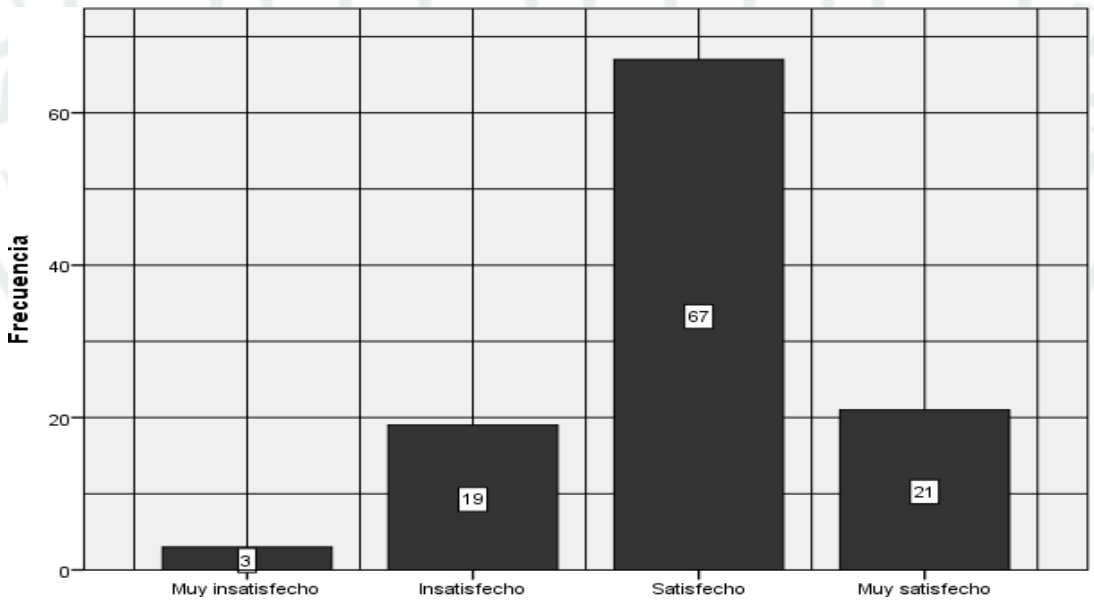
La tabla de frecuencia muestra que el 50.9% del personal encuestado se encuentra satisfecho con el uso adecuado de EPP por parte del personal de salud, sin embargo, el 26.4% no concuerda e indica estar insatisfecho. Los medios de información utilizados orientan a los trabajadores respecto a temas relacionados con salud y prevención. Los resultados obtenidos indican que una proporción considerable de encuestados percibe que los materiales informativos resultan adecuados y visualmente atractivos.

4.2.12 Se elimina de manera correcta los insumos utilizados en la atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy insatisfecho	3	2,7
	Insatisfecho	19	17,3
	Satisfecho	67	60,9
	Muy satisfecho	21	19,1
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 42. Eliminación de insumos



- Interpretación

Los resultados obtenidos para este ítem muestran que el 60,9% de los trabajadores encuestados se encuentra satisfecho con el proceso de eliminación de los insumos utilizados.

El 19,1% manifestó estar muy satisfecho con la forma en que el personal de tópico realiza la disposición de los desechos generados.

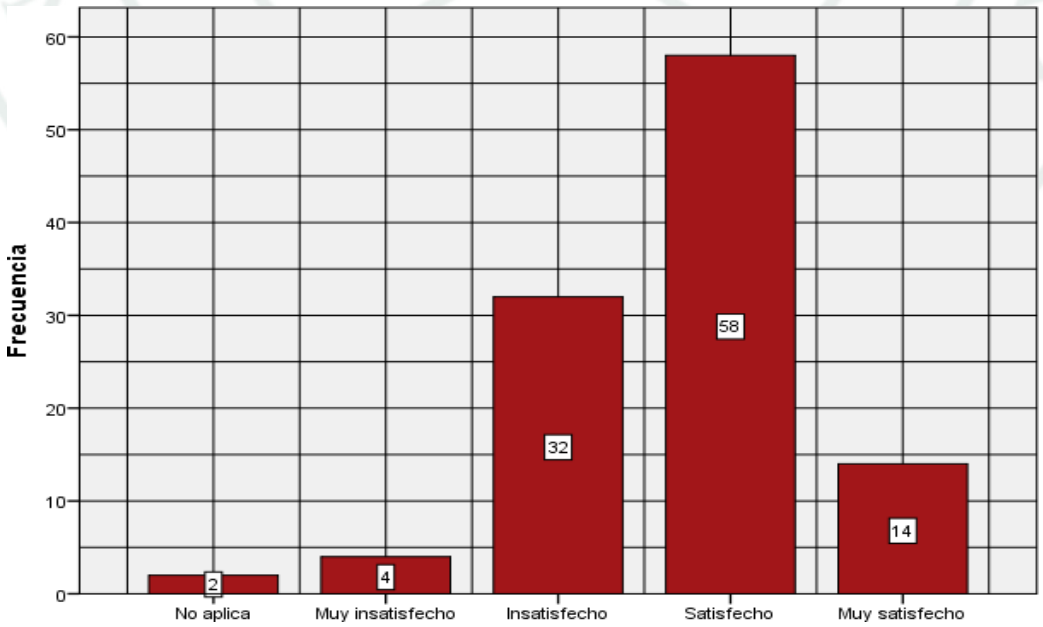
Estos hallazgos evidencian una percepción favorable respecto a las prácticas de limpieza y manejo de residuos implementadas en el servicio. La adecuada eliminación de los insumos utilizados constituye un aspecto importante, ya que contribuye a mantener ambientes seguros, ordenados e higiénicos. Además, el cumplimiento de estas medidas reduce riesgos sanitarios y fortalece la confianza de los trabajadores en las condiciones del servicio. En consecuencia, la mayoría de los encuestados valora positivamente las acciones relacionadas con la bioseguridad y el manejo adecuado de los desechos durante la atención.

4.2.13 Se siente cómodo cuando el personal lo atiende

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No aplica	2	1,8
	Muy insatisfecho	4	3,6
	Insatisfecho	32	29,1
	Satisfecho	58	52,7
	Muy satisfecho	14	12,7
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 43. Comodidad del personal



- Interpretación

Los resultados obtenidos evidencian que el 52.7% de los trabajadores encuestados manifestó sentirse satisfecho con la comodidad experimentada durante la atención recibida en el servicio de tópico. Este resultado indica que más de la mitad de los usuarios percibe que las condiciones del servicio contribuyen a brindar una atención confortable y adecuada a sus necesidades.

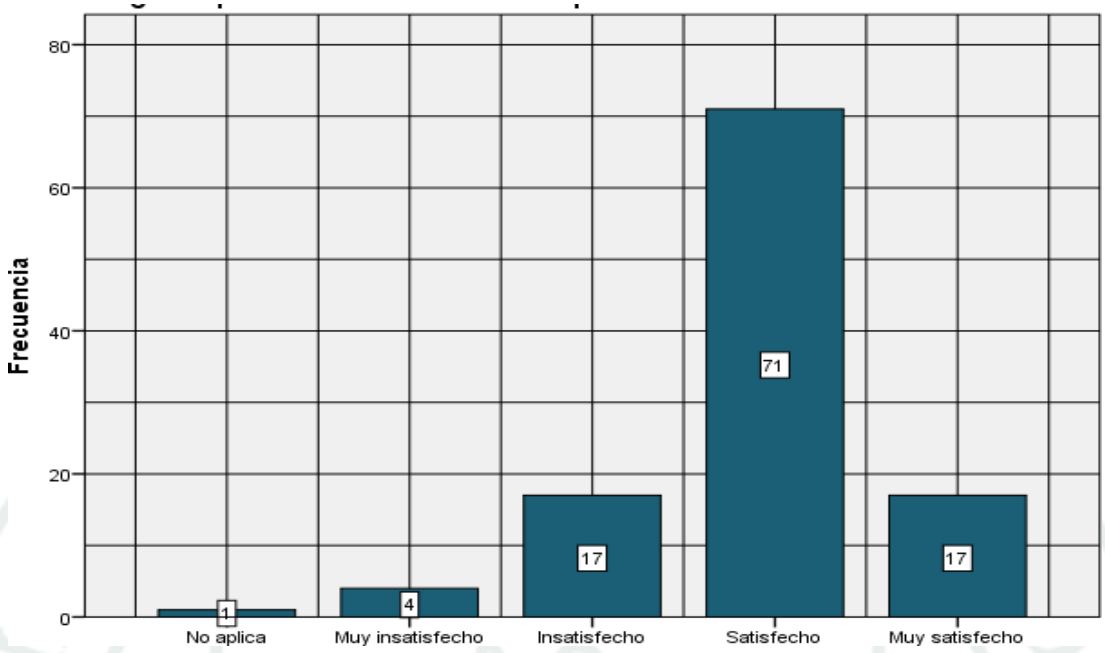
La comodidad constituye un componente relevante dentro de la calidad percibida, debido a que influye directamente en la experiencia del usuario y en su valoración del servicio recibido. Del mismo modo, contar con instalaciones y equipos apropiados favorece la confianza de los trabajadores y facilita el desarrollo eficiente de las actividades asistenciales. Aunque los resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable, algunos usuarios consideran que todavía existen aspectos susceptibles de mejora relacionados con la disponibilidad, actualización o adecuación de ciertos recursos utilizados durante la atención. Por ello, el fortalecimiento progresivo de la infraestructura y del equipamiento podría contribuir a optimizar la calidad del servicio y elevar los niveles de SU.

4.2.14 Siempre sus consultas son respondidas a su satisfacción.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No aplica	1	,9
	Muy insatisfecho	4	3,6
	Insatisfecho	17	15,5
	Satisfecho	71	64,5
	Muy satisfecho	17	15,5
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 44. Resolución de consultas



- Interpretación

Los resultados obtenidos para este ítem evidencian una valoración mayoritariamente favorable respecto a los materiales utilizados en el servicio de tópico. El 64.5% de los trabajadores encuestados manifestó sentirse satisfecho, mientras que el 15.5% indicó estar muy satisfecho con este aspecto. Por otro lado, el 15.5% expresó algún grado de insatisfacción respecto a los materiales empleados durante la atención.

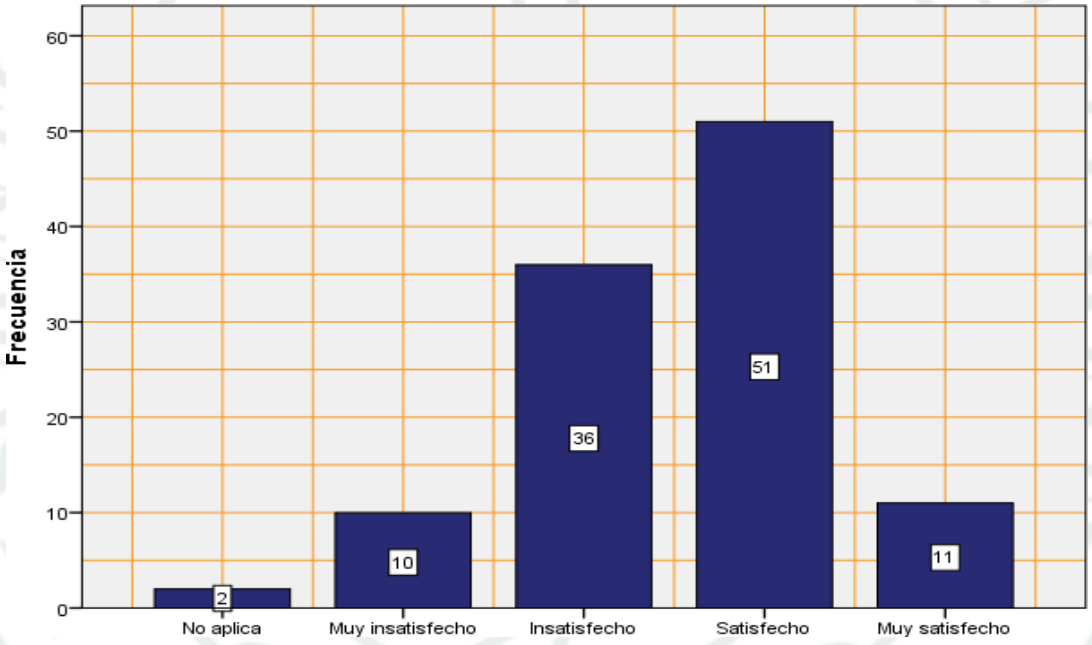
Estos hallazgos permiten inferir que la mayoría de los usuarios percibe que los materiales utilizados presentan condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades asistenciales. La presentación, conservación y estado de los materiales constituyen elementos relevantes dentro de la calidad percibida, ya que contribuyen a proyectar una imagen de organización, orden y profesionalismo. Asimismo, disponer de materiales en buenas condiciones favorece la confianza de los trabajadores y mejora su experiencia durante la atención recibida. Sin embargo, la presencia de un grupo de usuarios insatisfechos sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones relacionadas con el mantenimiento, renovación y presentación de los recursos utilizados.

4.2.15 Se tiene horarios adecuados para todos los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No aplica	2	1,8
	Muy insatisfecho	10	9,1
	Insatisfecho	36	32,7
	Satisfecho	51	46,4
	Muy satisfecho	11	10,0
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 45. Horarios adecuados



- Interpretación

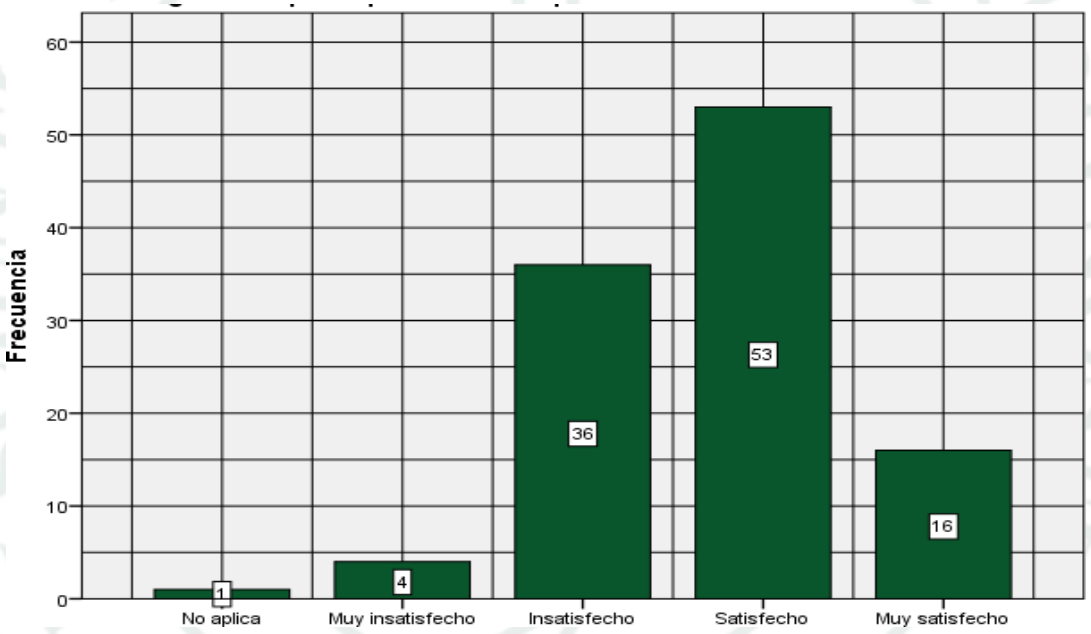
Según las respuestas proporcionadas por la tabla de frecuencia el 46.4% si se encuentra de acuerdo con sus horarios laborales, pero el 32.7% no se encuentra satisfecho está si está asociada a los diferentes tipos de planillas que maneja la empresa, dado que los administrativos mantienen un horario fijo; mientras que los obreros siempre están en constante rotación (mañana, tarde y noche).

4.2.16 Siente que el personal comprende sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No aplica	1	,9
	Muy insatisfecho	4	3,6
	Insatisfecho	36	32,7
	Satisfecho	53	48,2
	Muy satisfecho	16	14,5
	Total	110	100,0

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

Figura 46. Atención a las necesidades



- Interpretación

Este último ítem representa uno de los elementos más importantes e influyentes en la consecución del proyecto; dado que la satisfacción de necesidades es relevante en todo aspecto y más aún cuando se trata de la vida o la salud misma.

Este ítem relación a una serie de preguntas estructuradas en ambas encuestas es por tal razón que la tabla de frecuencias nos muestra que el 48.2% afirma estar satisfecho con la comprensión de sus necesidades; el 32.7% se encuentra insatisfecho, lo cual a consideración nuestra puede estar relacionado a aquellos encuestados que solo acudieron una sola vez y se les hizo esperar demasiado o la atención no la óptima.

Tabla 8. Población según satisfacción global

	N°	%
Alta	49	45
Media	59	54
Baja	2	2
TOTAL	110	100

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

- Interpretación

En la tabla 12 se presentan los resultados correspondientes al nivel de satisfacción de los trabajadores con relación a la atención brindada en el servicio de tópico de la empresa. Los datos obtenidos muestran que el 54% de los encuestados alcanzó un nivel de satisfacción medio, mientras que el 45% reportó un nivel de satisfacción alto. Estos resultados evidencian que la percepción de los usuarios se concentra principalmente en valoraciones favorables respecto al servicio recibido.

La distribución observada permite inferir que, en términos generales, el servicio de tópico responde adecuadamente a las expectativas de los trabajadores. Factores como la atención proporcionada por el personal, la comunicación establecida con los usuarios, la disposición para resolver inquietudes y las condiciones del servicio podrían estar influyendo positivamente en la valoración realizada por los encuestados. No obstante, el predominio de la satisfacción media sugiere la existencia de aspectos que aún pueden fortalecerse para incrementar los niveles de satisfacción alta. Por ello, resulta conveniente mantener procesos continuos de evaluación y mejora que permitan optimizar la calidad de la atención y responder de manera más efectiva a las necesidades de los trabajadores.

4.3 Correlación entre la CA y la SU

Tabla 9. Correlación y significación de las variables

Variables	Rho de Spearman	Significancia (p)
CA – SU	0.21	0.02

Fuente. Matriz de sistematización de datos.

- Interpretación

Los hallazgos alcanzados mediante el coeficiente de correlación de Spearman demuestran la presencia de un vínculo positivo de débil intensidad entre la CA y la SU ($\rho = 0,21$; $p = 0,02$). Asimismo, el grado de significancia obtenido se ubicó por debajo de 0,05, verificándose que la relación identificada entre ambos constructos resulta estadísticamente significativa.

Estos resultados permiten señalar que una mejor percepción de la CA se relaciona con un incremento en los niveles de satisfacción de los trabajadores. No obstante, la fuerza de esta relación es débil, lo que indica que la SU no está determinada únicamente por la CA percibida. Existen otros factores que pueden influir en la valoración del servicio, entre ellos las expectativas personales, las experiencias previas, las condiciones en las que se brinda la atención y las características individuales de cada trabajador. Por tanto, aunque se demuestra la existencia de una asociación significativa entre ambas variables, esta no presenta una intensidad elevada, por lo que resulta necesario considerar otros elementos que permitan comprender de manera más amplia la SU respecto al servicio de tópico.

4.4 Discusión

4.4.1 Con respecto al objetivo general

La meta general de la investigación consistió en evaluar la vinculación entre la calidad asistencial y la satisfacción percibida en el área de tópico de una empresa de la industria alimentaria de Arequipa durante el año 2024. Los hallazgos obtenidos mediante la prueba de correlación de Spearman demostraron un vínculo directo y débil entre ambos constructos ($\rho = 0,21$; $p = 0,02$), reflejando una correspondencia estadísticamente significativa entre la valoración de la atención recibida y el grado de satisfacción de los trabajadores usuarios de dicha área.

Estos hallazgos concuerdan con lo reportado por Chumpitaz (45), quien identificó una relación positiva entre el cuidado de enfermería y la percepción del paciente dentro de una clínica privada de Lima, concluyendo que la optimización asistencial se vincula a niveles superiores de satisfacción. De manera similar, Marcelo (46) halló un vínculo directo y significativo entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados, evidenciando que la optimización de los factores asistenciales impacta favorablemente en el nivel de SU.

Asimismo, estos resultados coinciden con el estudio realizado por Cervantes y Capa (48) en Arequipa, quienes determinaron que la calidad del servicio impacta de forma directa y favorable en el grado de SU, destacando la importancia de dominios como la seguridad y la empatía. En el presente estudio también se observó que aspectos relacionados con el trato del personal, la disposición para atender consultas y la comunicación durante la atención fueron valorados favorablemente por los trabajadores.

Por otro lado, aunque la mayoría de los encuestados manifestó percepciones positivas respecto a la CA y satisfacción con el servicio, también se identificaron trabajadores que expresaron opiniones menos favorables. Esta situación puede explicarse por las diferencias individuales en las expectativas, experiencias previas y necesidades particulares de los usuarios. En ese sentido, los resultados sugieren que, si bien el servicio de tópico presenta una valoración general favorable, existen oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la uniformidad de la atención y elevar los niveles de satisfacción de todos los trabajadores que hacen uso del servicio.

4.4.2 Con respecto al objetivo específico 1

El primer objetivo específico estuvo dirigido a describir la CA percibida por los trabajadores que hacen uso del servicio de tópico de una empresa de la industria alimentaria en Arequipa. Los resultados mostraron que la percepción predominante fue de calidad regular, representando el 73% de los encuestados, seguida por una valoración buena con el 22% y una percepción mala con el 5%. Estos hallazgos permiten evidenciar que, aunque la mayoría de los trabajadores considera aceptable la atención recibida, aún existen aspectos que pueden ser fortalecidos para mejorar la percepción global del servicio.

Los resultados obtenidos presentan similitud con lo reportado por Cervantes y Capa (48), quienes señalaron que la percepción favorable de la CA está estrechamente relacionada con dimensiones como la empatía, la seguridad y la capacidad de respuesta del personal de salud. De manera semejante, en el presente estudio los trabajadores valoraron positivamente elementos vinculados con el trato recibido, la disposición para atender consultas y la atención proporcionada durante el proceso asistencial. Estos aspectos constituyen componentes esenciales para generar confianza y fortalecer la percepción de calidad en los usuarios.

Asimismo, los hallazgos coinciden con lo descrito por Huiza Guardia (44), quien identificó una valoración favorable de los componentes humanos, técnicos y ambientales involucrados

en la atención de salud. En ambos estudios se observa que la calidad percibida depende en gran medida de la experiencia vivida por los usuarios y del grado en que el servicio logra responder a sus expectativas. Sin embargo, el hecho de que un 5% de los trabajadores haya calificado la atención como mala evidencia la existencia de brechas que requieren atención. Estas diferencias podrían estar relacionadas con experiencias individuales, expectativas particulares o necesidades específicas de algunos usuarios. Por ello, resulta importante continuar implementando estrategias de mejora orientadas a fortalecer los distintos componentes de la atención y elevar la percepción de calidad entre los trabajadores.

4.4.3 Con respecto al objetivo específico 2

El segundo objetivo específico buscó determinar el grado de SU del área de tópico perteneciente a una empresa de la industria alimentaria en Arequipa. Los hallazgos obtenidos reflejan que el 54% de los trabajadores exhibe un nivel de satisfacción medio, en tanto que el 45% reporta un grado de satisfacción elevado. Estos hallazgos indican que la percepción general de los usuarios respecto al servicio es favorable, aunque todavía existen aspectos que pueden fortalecerse para incrementar los niveles de satisfacción.

Los resultados encontrados son similares a los reportados por Huiza Guardia (44), quien halló que el 76.15% de los usuarios externos estaba satisfecho respecto a la calidad asistencial recibida en el área de consulta externa del Hospital de la Base Naval del Callao. En ambos estudios se evidencia que la apreciación favorable por parte de los usuarios guarda relación con la CA brindada junto al cumplimiento de sus expectativas durante el proceso asistencial.

Asimismo, los datos convergen con la investigación realizada por Ruydiaz et al. (42), cuyos autores registraron elevados índices de satisfacción en pacientes hospitalizados, concluyendo que las acciones de cuidado, la atención personalizada y la sensación de seguridad impactan favorablemente sobre la valoración del servicio. De manera semejante, los trabajadores encuestados en la presente investigación valoraron positivamente aspectos relacionados con la asistencia otorgada por el personal de salud, la amabilidad, la disposición para resolver consultas y el interés mostrado durante la atención.

Por otro lado, los resultados también coinciden con lo reportado por Alison (43), quien concluyó que variables como la puntualidad, la agilidad en la asistencia e interés del personal constituyen elementos determinantes sobre la SU. Dichos aspectos también fueron

identificados en la presente investigación como componentes relevantes para la valoración del servicio de tópico.

En consecuencia, aunque la satisfacción global del personal se sitúa principalmente en un rango medio y alto, aún existen áreas de oportunidad dirigidas a optimizar la comunicación, la oportunidad en la asistencia y otros aspectos relacionados con la vivencia del usuario. El desarrollo de programas de mejora continua permitiría incrementar el nivel de satisfacción y consolidar una apreciación más positiva del servicio prestado.

5 CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe una relación positiva débil y estadísticamente significativa entre la percepción de la CA y la SU en los trabajadores de una empresa de industria alimentaria en la ciudad de Arequipa. Esto se evidenció mediante la correlación de Spearman ($\rho = 0,21$; $p = 0,02$), lo cual indica que a medida que mejora la percepción de la CA, la SU tiende a incrementarse ligeramente.

Segunda: Se identificó que la percepción de la CA en el servicio de tópico fue regular, evidenciándose que el 73% de los trabajadores la calificó en ese nivel, destacando aspectos relacionados con empatía, seguridad y capacidad de respuesta del personal.

Tercera: Se determinó que la SU respecto al servicio de tópico fue media, observándose que el 54% de los trabajadores presentó es nivel de satisfacción, principalmente en aspectos relacionados con el trato recibido, la atención brindada y la orientación del personal de salud.

6 RECOMENDACIONES

Primera: Al Superintendente de la empresa de industria alimentaria**,** establecer y formular nuevos planes de acción con la finalidad de optimizar el servicio de tópico y, de esta manera, satisfacer las necesidades de los empleados y obreros con los cuales se labora. Cabe indicar también que esto impulsara la mejora continua no solo en el área de tópico, sino también a nivel gerencial englobando a todas las áreas administrativas y productivas de la organización.

Segunda: Al encargado de seguridad y salud en el trabajo**,** incorporar esquemas de compensación los cuales motiven a los profesionales en salud a brindar una mejor atención, acorde a las necesidades del paciente, donde estos se sientan escuchados y tengan confianza.

Tercera: Al encargado de gestión humana, actualizar el manual de perfiles de puestos (MPP) y que estos se cumplan rotundamente mediante la incorporación de nuevos lineamientos frente a una emergencia. Otro aspecto que engloba a este tercer objetivo es la infraestructura y la diversidad de medicamentos con los que se cuenta. Por lo tanto, recomendamos invertir más capital en mejorar la infraestructura de tal manera que se pueda ofrecer un servicio de máxima eficacia y eficiencia.

7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Real Academia Española. Calidad. En: Diccionario de la lengua española [Internet]. 23.ª ed. Madrid: RAE; 2024 [citado 21 ago 2026]. Disponible en: https://dle.rae.es/calidad

2. Parasuraman A, Berry LL, Zeithaml VA. Understanding customer expectations of service. Sloan Manage Rev. 1991;32(3):39-48.

3. Organización Mundial de la Salud, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal [Internet]. Ginebra: OMS; 2020 [citado 21 ago 2026]. Disponible en: https://iris.who.int/handle/10665/340027

4. Molina Astua M, Quesada Mena LD, Ulate Gómez D, Vargas Abarca S. La calidad en la atención médica. Med Leg Costa Rica. 2004;21(1):109-17. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007

5. Torres O, Cavero N, Estrada M, Miranda P. Satisfacción del usuario en la atención ambulatoria del Hospital de Apoyo N.º 1, Cusco. Rev Univ (Cusco). 1996;(136).

6. Mira JJ, Rodríguez-Marín J, Carbonell MÁ, Pérez-Jover V, Blaya I, García A, et al. Causas de satisfacción e insatisfacción en Urgencias. Rev Calid Asist. 2001;16(6):390-6. doi: 10.1016/S1134-282X(01)77438-6

7. Rojas Moya JL. Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud [Internet]. Málaga: Eumed.net, Universidad de Málaga; 2007 [citado 21 ago 2026]. Disponible en: https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/

8. Martínez L. Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica [tesis de maestría en Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018 [citado 21 ago 2026]. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12692/29416

9. Fondahn E, De Fer TM, Lane M, Vannucci A, editores. Manual Washington de calidad en la atención y seguridad del paciente. Barcelona: Wolters Kluwer; 2016.

10. Beteta J. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, Lima [tesis en Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017 [citado 21 ago 2026]. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12692/10002

11. Srivastava M, Rai AK. Mechanics of engendering customer loyalty: a conceptual framework. IIMB Manag Rev. 2018;30(3):207-18. doi: 10.1016/j.iimb.2018.05.002

12. Comba V, Petroni P. User satisfaction and cost effectiveness survey in the Documentation Centre of the Biblioteca Centralizzata di Medicina of Turin. Health Information and Libraries. 1990;1(4):25-31.

13. Hernández de Velazco J, Chumaceiro AC, Atencio Cárdenas E. Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. Rev Venez Gerenc. 2009;14(47):458-72. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29014477009

14. Pujol Ribera E, Gené Badia J, Sans Corrales M, Sampietro-Colom L, Pasarín Rua MI, Iglesias-Pérez B, Casajuana-Brunet J, Escaramis-Babiano G. El producto de la atención primaria definido por profesionales y usuarios. Gac Sanit. 2006; 20(3): 209-219. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112006000300007&lng=es

15. Delgado Sánchez A, López Fernández LA, Luna del Castillo JD. La satisfacción de los usuarios con los dos modelos de asistencia primaria vigentes en Andalucía. Gac Sanit. 1993 ene-feb; 7(34): 32-40. doi: 10.1016/s0213-9111(93)71131-0.

16. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retail. 1988;64(1):12-40.

17. Caminal J, Sánchez E, Schiaffino A. El análisis por segmentos de población insatisfecha: una propuesta para optimizar la información de las encuestas de satisfacción global. Rev Calid Asist. 2002; 17(1): 4-10. doi: 10.1016/S1134-282X(02)77467-8.

18. Hernández Salazar P. La importancia de la satisfacción del usuario. Doc Cienc Inf. 2011;34:349-68. doi: 10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463

19. Velasco Sánchez J. Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión. 2.ª ed. Madrid: Pirámide; 2011.

20. Méndez Gómez JD, Avella Acuña N. Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la empresa DICOMTELSA [tesis de pregrado en Internet]. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2014 [citado 21 ago 2026]. Disponible en: http://hdl.handle.net/10554/7267

21. Mejías Sánchez Y, Borges Cáceres LC. Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. Humanid Med. 2021;21(1):224-38. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202021000100224

22. Carpio C, Choquepuma M, Vargas J, Basurco R, Arias M. Calidad de atención según el grado de satisfacción de las usuarias. En: Ministerio de Salud del Perú. Proyecto 2000: investigaciones operativas en salud materno infantil. Compendio - Perú. Lima: Pathfinder International, USAID; 2002. p. 54.

23. Hayes BE. Cómo medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios. 2.ª ed. Barcelona: Gestión 2000; 1999. p. 61-5.

24. Zhang S, Hou Y. A SERVQUAL model for assessment of service quality in supply chain. Inf Technol J. 2013;12(15):3472-5. doi: 10.3923/itj.2013.3472.3475

25. Ismail A, Yunan YSM. Service quality as a predictor of customer satisfaction and customer loyalty. LogForum. 2016;12(4):269-83.

26. Bustamante JC. Uso de variables mediadoras y moderadoras en la explicación de la lealtad del consumidor en ambientes de servicios. Estud Gerenc. 2015;31(136):299-309. doi: 10.1016/j.estger.2015.05.002

27. Yin RK. Case study research: design and methods. 5.ª ed. Thousand Oaks (CA): SAGE; 2014. 282 p.

28. Lai C, Nguyen M. Factors affecting service quality, customer satisfaction and loyalty of mobile phone service providers in Vietnam. Int J Organ Innov. 2017;10(2):75-85.

29. Fourie L. Customer satisfaction: a key to survival for SMEs? Probl Perspect Manag. 2015;13(3):181-8. Disponible en: https://www.businessperspectives.org/

30. Palma Carrillo S. Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Teor Investig Psicol. 1999;9(1):235-43.

31. Rey Martín C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. An Doc. 2000;3:139-53. Disponible en: https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451

32. Atalaya Pisco MC. Satisfacción laboral y productividad. Rev Psicol (Lima). 1999;3(5):46-76. Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

33. Dávila FA, Herrera JS, Yasnó DA, Forero LC, Alvarado MV. Satisfacción en un servicio de urgencias según el sistema de aseguramiento en salud. Rev Calid Asist. 2017;32(2):89-96. doi: 10.1016/j.cali.2016.06.010

34. Messarina Santolalla PA. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. UCV-Scientia. 2016; 8(2): 119-123. doi: 10.18050/RevUcv-Scientia.v8n2a3.

35. Gordon JR. Comportamiento organizacional. 5.ª ed. Naucalpan de Juárez: Prentice Hall Hispanoamericana; 1997.

36. Huaringa Galarza Z. Nivel de satisfacción del usuario externo frente a la calidad de atención en el programa de Cred en la Red de Salud de Tarma [tesis de maestría en Internet]. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2018 [citado 21 ago 2026]. 145 p. Disponible en: http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/291

37. Nash M. Cómo incrementar la productividad de los recursos humanos. Bogotá: Norma; 1988.

38. Hyman H. The value systems of different classes: a social psychological contribution to the analysis of stratification. En: Bendix R, Lipset SM, editores. Class, status and power. Nueva York: Free Press; 1965.

39. Schultz D. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Servicios Editoriales; 1982.

40. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alviarez V, Pérez MG, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Rev Calid Asist. 2007;22(3):133-40. doi: 10.1016/S1134-282X(07)71208-3

41. Lastra J, Torres E. Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud. Rev Adm Pública. 2008;42(4):719-34. Disponible en: https://www.scielo.br/j/rap/a/8hyF3685bGpc7yYFbGKQdkK/

42. Ruydiaz Gómez KS, Saldarriaga Genes G, Fernández Aragón SP. Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. Cienc Salud Virtual. 2018;10(1):49-61. Disponible en: https://revistas.uninunez.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969

43. Salazar Raymond MB, Carrasco Corral PY, Villamar M. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL S.A. [tesis de maestría en Internet]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019 [citado 21 ago 2026]. Disponible en: https://redi.cedia.edu.ec/author/6500c29b69e4261fb26de1b8

44. Huiza Guardia GA. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval, Callao, octubre-diciembre 2003 [tesis de maestría en Internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2006 [citado 21 ago 2026]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1891

45. Chumpitaz Carrasco M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima [tesis de maestría en Internet]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2018 [citado 21 ago 2026]. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12952/3544

46. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima, 2019 [tesis de maestría en Internet]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020 [citado 21 ago 2026]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/a231ebe4-ff7f-42ff-b87a-e785707de0ce

47. Rocha Rivero G. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, EsSalud y clínicas privadas de Chincha, 2017 [informe de investigación en Internet]. Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2017 [citado 21 ago 2026]. https://hdl.handle.net/20.500.14441/377

48. Cervantes Bazán KL, Capa Callata GA. Influencia de la calidad de servicio del Policlínico Centro Comunitario de la Universidad Católica de Santa María - Ciudad de Dios, en la satisfacción de sus usuarios. Arequipa, 2014 [tesis de pregrado en Internet].

Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2014 [citado 21 ago 2026]. Disponible en: https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/4469

49. Cárdenas Paz CK. Relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022-2023 [tesis en Internet]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2023 [citado 21 ago 2026]. Disponible en: https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/46cf9e69-3fdc-4049-b9f6-643a478a6d06

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de calidad de atención

	Marque con una x el nivel de calidad, siendo 5 (E), 4 (D), 3 (C), 2 menor de lo que esperaba y 1 mucho menor de (C)		Mucho menor de lo esperado	Menor de lo esperado	Lo que esperaba	Mayor de lo esperado	Mucho mayor de lo esperado
			1	2	3	4	5
EMPATIA 8	P-1	¿Siento amabilidad en la atención?					
	P-2	¿Escucho a los pacientes de manera atenta?					
	P-3	¿Las preguntas que me realizan me hace sentir más tranquilo?					
	P-4	¿Se demuestra sincero interés en ayudar?					
	P-5	¿Se brinda a los pacientes una atención individual?					
	P-6	¿Tengo como foco el interés del personal?					
	P-7	¿Los horarios de atención son accesibles?					
	P-8	¿Entiendo las indicaciones brindadas?					
ELEMENTOS TANGIBLES 9	P-9	¿Se siente a gusto con la infraestructura?					
	P-10	¿Los horarios son convenientes?					
	P-11	¿La información (folletos, periódicos) son atractivos?					
	P-12	¿Los servicios higiénicos están limpios?					
	P-13	¿Hay equipos modernos?					
	P-14	¿Los materiales son visualmente atractivos?					
	P-15	¿Los utensilios usados se ven limpios?					
	P-16	¿Los insumos para las atenciones no están vencidos?					
	P-17	¿La presentación del personal es pulcra?					
SEGURIDAD 6	P-18	¿Existe respuesta oportuna en el tratamiento?					
	P-19	¿Siempre los atendemos de manera cortés?					
	P-20	¿Se siente seguro cuando viene a atenderse?					
	P-21	¿El comportamiento del personal le infunde confianza?					
	P-22	¿Siente confianza en los profesionales de salud?					
	P-23	¿Hay Cumplimiento de medidas preventivas?					
CAPACIDAD DE	P-24	¿Siente atención oportuna por parte del personal?					
	P-25	¿Se informa de manera oportuna los horarios de atención?					
	P-26	¿Existe prontitud en responder a peticiones de los pacientes?					

RESPUESTA 7	**P-27**	**¿El personal siempre está dispuesto a ayudar a los pacientes?**					
	P-28	**¿Se presenta sencillez en las indicaciones?**					
	P-29	**¿El personal trabaja de manera ordenada?**					
	P-30	**¿Siempre sus consultas son respondidas?**					

Anexo 2: Tabla barimétrica de calidad de atención

CALIDAD DE ATENCIÓN		Número de preguntas	Valor segúnla respuesta	BUENA	REGULAR	MALA
BAREMO GLOBAL		**30**		**150 - 111**	**110 - 71**	**70 - 30**
INDICADORES	**Empatía**	8	a) Mucho menor de lo esperado **= 1**	40 - 30	29 - 19	18 - 8
	Elementos tangibles	9	b) Menor de lo esperado = **2**	45 - 32	31 - 21	20 - 9
	Seguridad	6	c) Lo que esperaba = **3**	30 - 22	21 - 14	13 - 6
	Capacidad de respuesta	7	d) Mejor de lo esperado = **4** e) Mucho mejorde lo esperado **= 5**	35 - 26	25 - 17	16 - 7

Anexo 3: Cuestionario de satisfacción del usuario

Indicadores	Marque con una x el nivel de calidad, siendo 5 muy satisfecho, 4 satisfecho, 3 insatisfecho, 2 muy insatisfecho y 1 no aplica		No Aplica	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
			1	2	3	4	5
Confiabilidad	P-1	¿Sus equipos médicos para la atención, están en buen estado?					
	P-2	¿El personal está siempre bien uniformado e identificado?					
	P-3	¿Le dan indicaciones de los pasos para la atención?					
	P-4	¿La sala de primeros auxilios esta ordenada y limpia?					
	P-5	¿Siente que el personal lo escucha y lo comprende?					
	P-6	¿Siente que el personal es cortés y amable en la atención?					
	P-7	¿Siente que el personal es minucioso y asertivo?					
Validez	P-8	¿Hay disposición de ayuda a los pacientes?					
	P-9	¿Siempre lo atienden de manera oportuna?					
	P-10	¿Se le comunica los tiempos que tomará cada paso de la atención?					
	P-11	¿El personal uso el EPP adecuado para su atención?					
	P-12	¿Se elimina de manera correcta los insumos utilizados en la atención?					
Lealtad	P-13	¿Se siente cómodo cuando el personal lo atiende?					
	P-14	¿Siempre sus consultas son respondidas a su satisfacción?					
	P-15	¿Se tiene horarios adecuados para todos los trabajadores?					
	P-16	¿Siente que el personal comprende sus necesidades?					

Anexo 4: Tabla barimétrica de satisfacción del usuario

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Número de preguntas	Valor según la respuesta	ALTO	MEDIO	BAJO
BAREMO GLOBAL		**16**		**80 - 60**	**59 – 38**	**37 – 16**
INDICADORES	**Confiabilidad**	7	No aplica = 1 Muy insatisfecho = 2 Insatisfecho = 3 Satisfecho = 4 Muy satisfecho = 5	35 - 26	25 - 17	16 - 7
	Validez	5		25 -19	18 - 12	11 - 5
	Lealtad	4		20 - 15	14 - 9	8 - 4

Anexo 5: Matriz de sistematización para calidad de atención

VARIABLE INDEPENDIENTE CALIDAD																													
	EMPATIA								ELEMENTOS TANGIBLES									SEGURIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA						
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	4	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	2	4	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	2	5	2	2	4	2	4	4	4	4	2	3	4	2	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3
5	1	5	2	2	5	5	2	5	5	5	2	2	3	3	2	3	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	4
6	1	2	2	5	5	5	2	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
7	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
8	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	5
9	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3
10	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	2	4	3	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	5	3	3	5	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
12	3	2	3	1	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
14	3	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
15	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
16	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	1	2	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5
18	1	2	5	5	5	5	2	3	5	2	5	5	5	3	2	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5
19	1	2	5	5	5	5	1	5	3	1	5	5	5	3	2	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5

20	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
23	1	5	5	2	5	3	2	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3
24	1	4	5	2	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	5	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
26	3	3	2	2	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	3	4	2	2	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
28	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4
29	4	4	5	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
33	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
34	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4
35	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
36	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
37	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
38	4	5	2	2	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
39	1	4	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
40	1	4	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	1	4	3	1
41	4	3	3	2	2	1	2	2	3	4	2	4	4	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	1	3	1	3	2
42	3	4	4	2	2	2	2	3	4	5	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	5	3	4	2	3	2	2	1	2	3

43	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
44	3	4	3	1	2	2	2	4	3	2	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
46	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	1	4	2	2	2	2	3	3	3
47	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	5	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1
49	1	2	5	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	4	4	3
50	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
51	3	3	1	1	2	2	3	3	2	3	1	2	3	4	2	4	3	5	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	3	4
52	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	5	5	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	2
53	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3	2	4	3	4
54	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	5	3	4	2	4	4	3	4	3	3
55	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5
56	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
58	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	4	1	1	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
60	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	1	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2
61	2	2	2	2	4	3	4	3	2	4	2	2	4	3	2	2	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4
62	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	5
63	3	2	3	4	1	2	2	2	1	3	2	2	4	2	1	1	2	3	3	2	1	1	4	1	1	3	3	3	2	2
64	2	3	3	4	4	4	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
65	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3

66	1	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	3	2	2	3	4	3	1	3	2	2	2
67	4	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2
68	2	3	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4
69	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	4	4	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3
70	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3
71	4	4	4	3	4	4	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	2	1	4	2	3	4	4	5	3	3	4	3	4
72	3	4	2	4	5	4	2	5	5	4	4	4	3	3	3	2	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	3	4
73	5	3	2	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	2	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4
74	3	5	2	2	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	5	4	4	4	4	3	3	4
75	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2
76	1	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	5	4	3
77	1	2	4	2	1	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	5	4	4	2	4	4	5	3	4	5	4	2
78	1	4	5	4	4	3	3	3	4	5	2	3	3	3	4	4	4	4	3	1	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2
79	1	3	2	1	3	1	2	4	4	3	2	4	4	5	5	2	2	3	3	3	2	2	4	5	3	3	5	5	4	4
80	4	3	2	3	3	2	3	3	4	5	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	4	5	4	3	5	3	5	4	3	3
81	4	2	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4
82	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	5	3	3	5	4	3	1	4	2	4	5	4	4	5	3	4
83	5	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4
84	4	4	3	4	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	5	3	2	5	4	1	4	4	4
85	5	3	4	4	4	4	4	3	1	3	1	3	3	5	3	2	1	3	3	4	5	4	4	5	2	2	1	4	5	3
86	4	2	1	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5
87	4	2	3	4	4	2	1	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	1	3	3	3
88	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	5	4	2	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3

89	5	4	4	3	3	3	2	3	5	4	3	4	5	4	2	1	1	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	3
90	3	3	3	1	2	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3
91	4	4	5	4	5	4	2	3	5	4	2	2	3	3	4	3	4	3	1	3	3	3	4	2	2	2	4	3	4	3
92	5	3	5	2	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4
93	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	5	3	3	4	5	3	1	2	1	5	3	5	5
94	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	2	5	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	2
95	5	5	4	4	3	3	4	1	3	5	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5
96	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	1	4	4	3
97	4	2	3	5	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	2	1	1	3	3	4	4	2	4	3	3
98	1	2	1	2	2	3	3	4	3	3	3	5	3	2	3	4	2	2	2	1	2	3	3	4	3	4	5	5	3	3
99	1	3	4	3	4	3	5	3	3	1	4	3	5	4	1	5	4	3	3	1	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3
100	1	2	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	3	4	3	4
101	1	3	4	3	1	1	2	4	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3
102	5	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3
103	3	2	5	3	3	4	1	2	3	3	2	4	4	3	1	1	2	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	2
104	3	2	4	3	5	4	1	3	4	5	2	2	3	4	3	4	4	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4
105	2	2	3	2	4	3	1	4	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3
106	4	3	3	4	1	1	1	5	5	4	3	5	1	1	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1
107	3	3	3	3	4	2	1	4	4	4	3	2	3	3	1	3	3	1	1	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3
108	3	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	1	3	1	2	3	3	4	3	3
109	3	2	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	5
110	4	2	1	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Anexo 6: Matriz de sistematización para satisfacción del usuario

	VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO															
	CONFIABILIDAD									VALIDEZ			LEALTAD			
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
2	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	3	5
3	3	4	2	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4
9	5	5	4	4	5	3	2	4	4	4	4	5	3	4	5	3
10	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
11	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3
13	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
14	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4
17	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	2	5
20	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
21	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5
22	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3
23	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
24	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4
25	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
29	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4
31	4	3	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4
32	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5
33	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4

34	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4
35	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
36	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4
37	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
38	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
39	3	4	3	5	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3
40	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
41	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	3	4	4	4	3	4
42	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4
43	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
44	4	3	4	3	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4
45	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
47	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
48	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
49	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
51	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
52	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
53	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
55	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3
56	4	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3
57	4	5	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3
58	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
59	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
60	2	3	3	2	3	4	2	4	3	2	4	4	3	3	4	4
61	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
63	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1	5
64	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
65	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
66	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
67	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
69	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3
70	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
71	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3
72	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4

73	4	3	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5
74	4	5	3	5	3	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4
75	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
77	3	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	5	5	3
78	4	3	4	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3
79	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
80	3	3	3	5	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3
81	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	4
82	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4
83	3	4	3	3	1	1	3	3	2	2	2	3	1	1	2	2
84	3	1	3	3	1	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3
85	2	2	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
86	3	1	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	2	2	3
87	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	5	4	4	4	5
88	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
89	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	2	3	3	3
90	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	5	4	3	1
91	2	2	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2
92	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3
93	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	5	2	3
94	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3
95	3	2	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
96	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4
97	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	2
98	4	2	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4
99	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3
100	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
101	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2
102	3	2	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
103	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3
104	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5
105	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	5	3	4	3
106	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4
107	3	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3
108	4	2	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	5	2	4	3
109	3	2	3	4	3	4	2	5	4	4	3	2	3	4	4	4
110	4	2	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	2	3

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Anexo 7. Carta de consentimiento informado

Yo, _____, declaro que he sido informado(a) de manera clara y comprensible sobre el propósito del estudio de investigación titulado "Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de tópico en una empresa de la industria alimentaria, Arequipa 2024", el cual es desarrollado por la Bachiller Claudia Miluska Salazar Vela, como parte del trabajo de tesis para optar el título de maestro en Gerencia en Salud.

Se me ha explicado que el objetivo de esta investigación es determinar la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de tópico de la empresa, mediante la aplicación de un cuestionario dirigido a los trabajadores.

Entiendo que mi participación en este estudio es voluntaria, que no recibiré ningún beneficio económico y que no existe ningún riesgo físico, psicológico ni laboral derivado de mi participación. Asimismo, se me ha informado que los datos proporcionados serán utilizados exclusivamente con fines académicos, manteniendo en todo momento la confidencialidad y el anonimato de mi identidad.

He sido informado(a) de que puedo retirarme del estudio en cualquier momento, sin que ello implique perjuicio alguno para mi persona.

Habiendo recibido la información necesaria y aclarado mis dudas, acepto libre y voluntariamente participar en esta investigación, autorizando el uso de la información proporcionada para los fines señalados.

Nombre del participante: _____

DNI: _____

Firma: _____

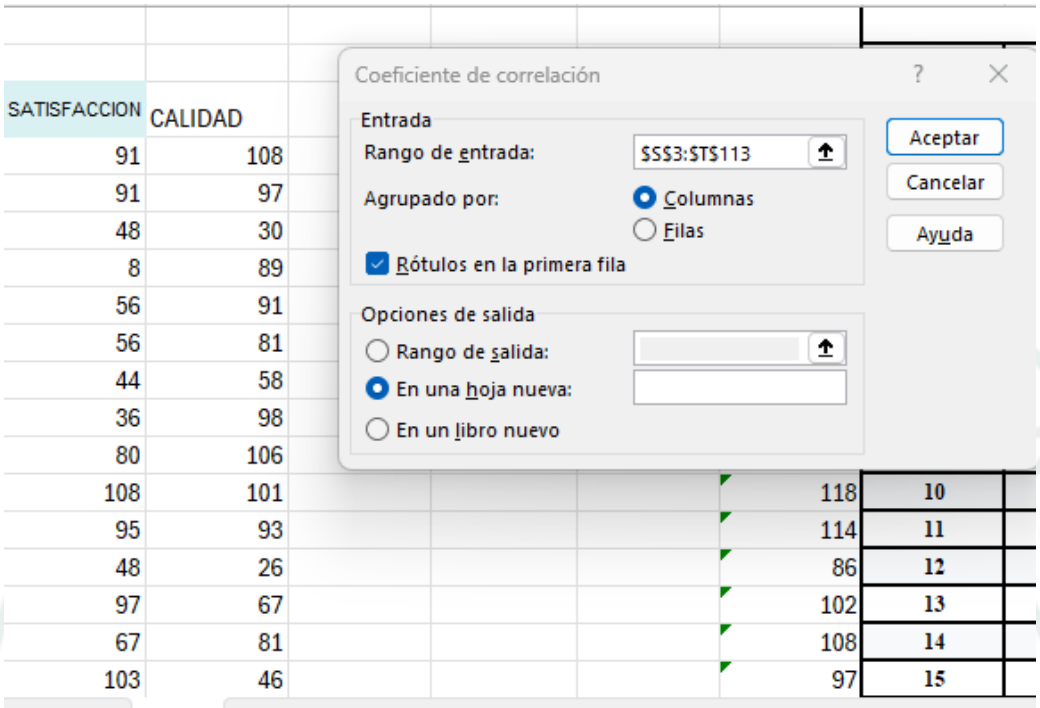
Fecha: _____/ _____/ 2024

Firma de la investigadora

Nombre: Claudia Salazar Vela

Firma: _____

Anexo 8. Resultados de cálculo de correlación de spearman y significancia



SATISFACCION	CALIDAD
91	108
91	97
48	30
8	89
56	91
56	81
44	58
36	98
80	106
108	101
95	93
48	26
97	67
67	81
103	46

Coeficiente de correlación

Entrada

Rango de entrada: $S$3:$T$113

Agrupado por: Columnas / Filas

Rótulos en la primera fila

Opciones de salida

Rango de salida:

En una hoja nueva:

En un libro nuevo

Aceptar

Cancelar

Ayuda

118	10	
114	11	
86	12	
102	13	
108	14	
97	15	

	SATISFACCION	*CALIDAD*
SATISFACCION	1	
CALIDAD	0.217837606	1

Cálculo del valor p para la prueba de significancia del coeficiente de correlación de Spearman

$$t = \rho \cdot \sqrt{\frac{n-2}{1-\rho^2}}$$

$$p = 2 \cdot P(t > T_{n-2}) = 2 \cdot [1 - P_T(|t|, n\text{-}2)]$$

Donde:

- p = Coeficiente de correlación de Spearman
- n = Tamaño de la muestra
- t = Estadistico de prueba
- p = Valor p (*nivel de significancia*)

p-value 0.022246764

Anexo 9. Ficha Técnica del cuestionario

FICHA TÉCNICA NÚMERO 1

Nombre original: Percepción de Calidad y Satisfacción de la atención en el servicio de tópico en una empresa de industria alimentaria, Arequipa 2024.

Autora: Claudia Salazar Vela

Procedencia: Arequipa – Perú

Numero ítems: 16

Administración: Colectiva

Muestra: 110 Encuestados

Puntuación: Manual y sistematizada

I. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Medir el nivel de satisfacción de los trabajadores respecto a la atención recibida en el servicio de tópico de una empresa de industria alimentaria.

II. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN

Para la aplicación de las encuestas, previamente se brindó a los participantes una explicación sobre los objetivos del estudio y la importancia de evaluar la relación entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en los trabajadores de una empresa de la industria alimentaria. Posteriormente, se procedió a la administración de los cuestionarios, solicitando a cada encuestado que seleccionara la alternativa que mejor representara su opinión entre las cinco opciones de respuesta establecidas. Durante todo el proceso de recolección de datos, el encuestador mantuvo una actitud imparcial y objetiva, evitando influir en las respuestas de los participantes.

III. BAREMOS

Tabla 1. *Tabla de baremos para Satisfacción del usuario*

Baremos	Tipo de medición	Descripción
80.00 a 60.00	**SUA**	Satisfacción del usuario es alta
59. 00 a 38. 00	**SUM**	Satisfacción del usuario es medio.
37.00 a 16. 00	**SUB**	Satisfacción del usuario es bajo.

Nota. Matriz de sistematización de datos. de datos

El baremo se construyó de la siguiente manera.

- Escala de ítems:
- Alta: 80 puntos
- Media: 59 puntos
- Baja: 37 puntos
- Valor máximo: 80 puntos Valor mínimo: 16 puntos
- Rango: 64 puntos
- Rango de amplitud para los tres niveles: 21 puntos

DATOS DEL GRUPO DE OBSERVACION

Cantidad de trabajadores encuestados: 110

1:Baja 2: Media, 3: Alta

Tabla 2. *Baremo de la variable Satisfacción del usuario*

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Número de preguntas	Valor según la respuesta	ALTO	MEDIO	BAJO
BAREMO GLOBAL		16		80 - 60	59 – 38	37 – 16
INDICADORES	Confiabilidad	7	No aplica = 1 Muy insatisfecho = 2 Insatisfecho = 3 Satisfecho = 4 Muy satisfecho = 5	35 - 26	25 - 17	16 - 7
	Validez	5		25 -19	18 - 12	11 - 5
	Lealtad	4		20 - 15	14 - 9	8 - 4

Nota. Matriz de sistematización de datos. de datos

Análisis de resultados

Se consideraron 16 ítems, elaborados en concordancia con la operacionalización de la variable correspondiente. Los puntajes obtenidos mediante la escala de Likert fueron agrupados en tres niveles de interpretación:

- Alto: de 60 a 80 puntos.
- Medio: de 38 a 59 puntos.
- Bajo: de 16 a 37 puntos.

La clasificación establecida mediante el baremo permitió interpretar los resultados. Asimismo, este instrumento facilitó la valoración de las respuestas proporcionadas por los 110 trabajadores que participaron en la investigación.

Los resultados evidenciaron que se perciben niveles aceptables de satisfacción respecto a la atención en el servicio de tópico. No obstante, algunas respuestas reflejaron cierto grado de inconformidad en aspectos específicos relacionados con las condiciones del servicio.

En ese sentido, los hallazgos obtenidos permiten identificar áreas de oportunidad orientadas al fortalecimiento de la calidad. Por ello, se considera pertinente implementar acciones y estrategias institucionales que contribuyan a optimizar la atención brindada.

FICHA TÉCNICA NÚMERO 2

Nombre original: Percepción de Calidad y Satisfacción de la atención en el servicio de tópico en una empresa de industria alimentaria, Arequipa 2024.

Autora: Claudia Salazar

Procedencia: Arequipa – Perú

Numero ítems: 30

Administración: Colectiva

Muestra: 110 Encuestados

Puntuación: Manual y sistematizada

I. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Medir el nivel la percepción de la calidad de los trabajadores respecto a la atención recibida en el servicio de tópico de una empresa de industria alimentaria.

II. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN

Para la aplicación de las encuestas, previamente se brindó a los participantes una explicación sobre los objetivos del estudio y su importancia. Posteriormente, se procedió a la administración de los cuestionarios, solicitando a cada participante que seleccionara la alternativa que mejor representara su opinión entre las cinco opciones de respuesta disponibles. Durante todo el proceso, el encuestador mantuvo una actitud imparcial, evitando influir en las respuestas emitidas por los participantes.

III. BAREMOS

Tabla 3. *Tabla de baremos para percepción de Calidad de servicio*

Baremos	Tipo de medición	Descripción
150.00 a 111.00	**CSB**	Percepción de calidad de servicio es bueno.
110. 00 a 71. 00	**CSR**	Percepción de calidad de servicio es de regular.
70.00 a 30. 00	**CSM**	Percepción de calidad de servicio es de nivel malo.

Nota. Matriz de sistematización de datos. de datos

El baremo se diseño de acuerdo a lo siguiente.

- Escala de ítems:
- Bueno 150 puntos
- Regular 110 puntos
- Malo 70 puntos
- Puntaje máximo: 150 puntos Puntaje mínimo: 30 puntos
- Rango: 120 puntos
- Rango de amplitud para los tres niveles: 40 puntos

DATOS DEL GRUPO DE OBSERVACIÓN

Cantidad de trabajadores encuestados: 110

1: Mala, 2: Regular, 3: Buena

Tabla 4. *Baremo de la variable Calidad de servicio*

CALIDAD DE ATENCIÓN		Número de preguntas	Valor segúnla respuesta	BUENA	REGULAR	MALA
BAREMO GLOBAL		**30**		**150 - 111**	**110 - 71**	**70 - 30**
INDICADORES	**Empatía**	8	a) Mucho menor de lo esperado = **1**	40 - 30	29 - 19	18 - 8
	Elementos tangibles	9	b) Menor de lo esperado = **2** c) Lo que esperaba = **3** d) Mejor de lo esperado = **4**	45 - 32	31 - 21	20 - 9
	Seguridad	6		30 - 22	21 - 14	13 - 6
	Capacidad de respuesta	7	e) Mucho mejorde lo esperado = **5**	35 - 26	25 - 17	16 - 7

Nota. Matriz de sistematización de datos. de datos

Análisis de resultados

Se consideraron 30 ítems, elaborados en concordancia con las dimensiones e indicadores establecidos en la matriz de operacionalización de variables. Los puntajes obtenidos mediante la aplicación de la escala de Likert fueron agrupados en tres categorías de interpretación:

Buena: de 111 a 150 puntos.

Regular: de 71 a 110 puntos.

Mala: de 30 a 70 puntos.

La clasificación establecida a través del baremo permitió interpretar los niveles de registrados. Asimismo, este instrumento proporcionó criterios objetivos para analizar y valorar la información obtenida de los 110 trabajadores que conformaron la muestra de estudio.

Los resultados de las 30 interrogantes nos mostraron que los niveles de eficacia en torno a los niveles de atención si son los óptimos, sin embargo, en algunas interrogantes se puede evidenciar que los encuestados se encuentran disconformes con algunos parámetros.