



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción del servicio de los pacientes
atendidos en el Servicio de odontología del Centro de Salud
San Sebastián, Lima – 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Juan Carlos Herrera Suarez

ASESOR:

Maestra María Jesús López Vega

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de prestaciones asistenciales y gestión de riesgo

Lima - PERÚ

2018

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): HERRERA SUAREZ, JUAN CARLOS

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD SAN SEBASTIÁN, LIMA – 2018

Fecha: 5 de diciembre de 2018

Hora: 5:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Chantal Jara Aguirre

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Abner Chávez Leandro

Firma: 

VOCAL: Mg. Maria Jesus Lopez Vega

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Es el APA y ordenar resultados descripción*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria:

A mis maestros por los conocimientos y enseñanzas que se esforzaron en brindarme en todo el trayecto de mi formación académica.

Agradecimiento:

Agradezco a los docentes de esta maestría por compartir sus conocimientos como a mis compañeros por hacer más agradable y amena la enseñanza en este proceso de investigación y aprendizaje al que emprendimos al escoger esta maestría.

Agradezco también a los servidores administrativos del Centro de Salud San Sebastián, Lima por su colaboración en el trabajo de campo.

Lima, Noviembre del 2018

Declaración de Autoría

Yo, Juan Carlos Herrera Suarez, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Calidad de atención y Satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el Servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima – 2018" presentada, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:


He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 23 de Noviembre del 2018


Juan Carlos Herrera Suarez
DNI: 70435376

Presentación

Señores miembros del Jurado: Presento a ustedes la tesis titulada “Calidad y Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima – 2018”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un apéndice: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables planteadas en la presente investigación, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Se presentan resultados obtenidos de la estadística descriptiva e inferencial. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados comparando con investigaciones de otros investigadores. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones, aportes a la investigación científica. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación. Finalmente los anexos con la matriz de consistencia, certificado de validación de instrumentos, instrumento de medición en la variable 1 denominada calidad de atención y la variable 2 denominada satisfacción de servicio y matriz de datos.

Motivo por el cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

Índice	Página
Dedicatoria:	iii
Agradecimiento:	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1 Trabajos previos internacionales	17
1.2.2 Trabajos previos nacionales	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1 Calidad de atención	19
Dimensiones de la variable calidad de atención.	20
Teoría relacionada con la variable Calidad de Atención.	22
1.3.2 Satisfacción del servicio	22
Dimensiones de la variable satisfacción del servicio.	24
Teoría de la variable Satisfacción del servicio.	26
1.4 Formulación del problema	26
1.4.1 Problema general	26
1.4.2 Problemas específicos	27
1.5 Justificación	27
1.5.1 Justificación teórica	27
1.5.2 Justificación práctica	28
1.5.3 Justificación metodológica	28
1.6 Hipótesis	28
1.6.1 Hipótesis de la investigación	28
1.6.2 Hipótesis específicas	29

1.7 Objetivos de la investigación	29
1.7.1 Objetivo general	29
1.7.2 Objetivos Específicos	30
II. Método	31
2.1. Diseño de Investigación	32
2.2 Variables, operacionalización	33
2.2.1 Definición conceptual de Calidad de atención	33
2.2.2 Definición conceptual de Satisfacción del servicio	33
2.2.3 Operacionalización de Variables	33
2.3. Población y muestra	34
2.3.1 Población	34
2.3.2 Muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.4.1 Técnicas	35
2.4.2 Instrumentos	35
2.5. Métodos de análisis de datos	38
2.6. Aspectos éticos	38
III. Resultados	39
3.1 Resultados descriptivos	40
3.1.1 Calidad de atención	41
3.1.2 Elementos tangibles	42
3.1.3 Fiabilidad	43
3.1.4 Capacidad de respuesta	44
3.1.5 Seguridad	45
3.1.6 Empatía	46
3.1.7 Satisfacción del servicio	47
3.1.8 Comunicación	48
3.1.9 Confianza	49
3.1.10 Actitud	50
3.1.11 Percepción del paciente sobre el profesional que lo trata	51
3.1.12 Competencia técnica	52
3.2 Contrastación de Hipótesis general y específicas	53

3.2.1 Calidad de atención y la satisfacción del servicio de pacientes	53
3.2.2 Elementos tangibles y la satisfacción del servicio de pacientes	54
3.2.3 Fiabilidad y la satisfacción del servicio de pacientes	55
3.2.4 La capacidad de respuesta y la satisfacción del servicio de pacientes	56
3.2.5 La seguridad y la satisfacción del servicio de pacientes	57
3.2.6 La empatía y la satisfacción del servicio de pacientes	58
IV. Discusión	59
V. Conclusiones	63
VI. Recomendaciones	66
VII. Referencias	69
Anexos	75
Anexo A: Artículo Científico	76
Anexo B. Matriz de Consistencia	86
Anexo C: Operacionalización de variables	88
Anexo D: Ficha técnica del Instrumento 1	89
Anexo E: Ficha Técnica del Instrumento 2	90
Anexo F: Instrumento de recolección de Datos	91
Anexo G: Certificado de Validación de instrumentos	94
Anexo H: Matriz de Datos	102
Anexo I: Prueba Piloto	111
Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	114
Pantallazo del Software Turnitin	115
Formulario de Autorización para la publicación de la Tesis	116
Autorización de la Versión final del Trabajo de Investigación	117

Índice de tablas	Página
Tabla 1 Población de estudio	34
Tabla 2 Muestra de estudio	34
Tabla 3 Baremo de la variable 1. Calidad de atención	36
Tabla 4 Baremo de la variable 2. Satisfacción del servicio	36
Tabla 5 Juicio de expertos del cuestionario de calidad de atención	36
Tabla 6 Juicio de expertos del cuestionario de la satisfacción del servicio	37
Tabla 7 Rangos de Confiabilidad	37
Tabla 8 Confiabilidad de Calidad en la atención y satisfacción del servicio	37
Tabla 9 Contingencia de calidad de atención y satisfacción del servicio	40
Tabla 10 Niveles de percepción de la calidad de atención	41
Tabla 11 Niveles de percepción de elementos tangibles	42
Tabla 12 Niveles de percepción de fiabilidad	43
Tabla 13 Niveles de percepción de la capacidad de respuesta	44
Tabla 14 Niveles de percepción de la seguridad	45
Tabla 15 Niveles de percepción de la empatía	46
Tabla 16 Niveles de percepción de la satisfacción del servicio	47
Tabla 17 Niveles de percepción de la comunicación	48
Tabla 18 Niveles de percepción de la confianza	49
Tabla 19 Niveles de percepción de la actitud	50
Tabla 20 Niveles de percepción del paciente sobre el profesional que lo trata	51
Tabla 21 Niveles de percepción de la competencia técnica	52
Tabla 22 Contraste entre calidad de atención y la satisfacción del servicio	53
Tabla 23 Contrastacion entre elementos tangibles y la satisfacción del servicio	54
Tabla 24 Contrastacion entre fiabilidad y la satisfacción del servicio	55
Tabla 25 Contrastacion entre capacidad de respuesta y la satisfacción del servicio	56
Tabla 26 Contrastacion entre seguridad y la satisfacción del servicio	57
Tabla 27 Contrastacion entre la empatia y la satisfacción del servicio	58
Tabla 28 Alfa de Cronbach: Variable 1. Calidad en la atención	112
Tabla 29 Alfa de Cronbach: Variable 2. Satisfaccion del servicio	113

Índice de figuras	Página
Figura 1. Componentes del Rho de Spearman	38
Figura 2. Contingencia de calidad de atención y satisfacción del servicio	40
Figura 3. Niveles de percepción de la calidad de atención	41
Figura 4. Barras de niveles de percepción de elementos tangibles	42
Figura 5. Niveles de percepción de fiabilidad	43
Figura 6. Niveles de percepción de capacidad de respuesta	44
Figura 7. Niveles de percepción de seguridad	45
Figura 8. Niveles de percepción de empatía	46
Figura 9. Barras de niveles de percepción de la satisfacción del servicio	47
Figura 10. Niveles de percepción de la comunicación	48
Figura 11. Niveles de percepción de la confianza	49
Figura 12. Niveles de percepción de la actitud	50
Figura 13. Niveles de percepción del paciente sobre el profesional que lo trata	51
Figura 14. Niveles de percepción de la competencia técnica	52

Resumen

La tesis tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018. El diseño metodológico fue cuantitativo, el tipo de investigación es correlacional y de diseño no experimental. La población de estudio fue de 558 pacientes y la muestra de estudio fue de 228 pacientes, se le aplicó un cuestionario de 30 ítems en la variable 1 denominada calidad de atención y 16 preguntas en la variable 2 denominada satisfacción del servicio, a una escala de Likert. Finalmente se concluye, según la correlación de Spearman se tiene un coeficiente de 0.642 y un valor p de $0,003 < 0.05$, por lo tanto, la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

Palabras claves: calidad, atención, satisfacción, y servicio.

Abstract

The general objective of the thesis was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the service of patients treated in the dentistry service of the San Sebastian Health Center, Lima-2018. The methodological design was quantitative, the type of research is correlational and non-experimental design. The study population was 558 patients and the study sample was 228 patients, a questionnaire of 30 items was applied in variable 1 called quality of care and 16 questions in variable 2 called service satisfaction, on a scale of Likert. Finally, it is concluded that, according to the Spearman correlation, there is a coefficient of 0.642 and a p-value of $0.003 < 0.05$, therefore, the quality of care is significantly related to the satisfaction of the service of the patients attended in the dentistry service of the Health Center San Sebastian, Lima-2018.

Keywords: quality, attention, satisfaction and service.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Con el transcurrir del tiempo el mundo ha tenido cambios y evoluciono con bastante rapidez, se aprecia en la mejora y optimización de recursos tecnológicos, administrativos y la calidad, es por ello que las entidades tanto pública y privada están en la obligación de mejorar continuamente el servicio que ofrece al usuario. Las organizaciones vinculadas al sector de salud pública están inmersas también a los cambios en tecnología, exigencia del paciente y la competitividad con entidades de similar actividad que son más del sector privado. Quispe (2015), manifiesta que “Por esto en el sector salud que es una organización que ofrece servicios, está permanentemente preocupado en acrecentar estrategias que deriven en generar la excelencia de la prestación de función al consumidor, que son los pacientes y se logre como objetivo el aval de una asistencia de calidad y el agrado del paciente” (Quispe, 2015, p. 18).

En Europa relacionado a la calidad del paciente, según (Aiken A. , y otros, 2017) señalan que la calidad del paciente presenta problemas por la falta de mayor personal de salud, y con una mayor proporción de profesionales de salud se puede conseguir a mejorar la seguridad, atención y calidad del paciente.

En Inglaterra según Aiken, y otros (2017) las percepciones de los pacientes sobre la atención hospitalaria son fuertemente asociado con el cuidado del personal de salud, que está relacionado en la carencia de identificación y profesionalismo del personal de salud, un inadecuado ambiente de trabajo y una mejor remuneración al personal de salud.

En E.E.U.U. según Zhu, Dy, Wenzel, & Wu (2018) existen problemas de atención al paciente debido a la falta de compromiso y profesionalismo de algunos colaboradores en salud, debiendo contar con una mejor selección y contratación del personal de salud.

En México de acuerdo a Aguilar , Mena, & Villanueva (2017), menciona que la calidad de atención en general es buena pero los pacientes tienen la percepción que falta más empatía y buen trato del personal de salud, por lo tanto se está implementando programas de capacitación y seguimiento de como mejorar el trato al paciente y así poder lograr el objetivo de brindar una calidad óptima al paciente.

En los hospitales del Ecuador según Chicaiza, Bastidas, Llano, Moreno, & Hernández (2018) la problemática vinculada a la calidad y atención al paciente es debida a una deficiente selección y contratación del personal de salud, porque se cumplen con las políticas y procedimiento de contratación porque así lo exige la norma pero no se contrasta con las necesidades y satisfacción de los pacientes.

En Ecuador según Gutiérrez, Torres, & Lobo (2018), la problemática vinculada a la calidad y atención del paciente es la escases de trabajadores de salud suficiente para brindar un servicio eficiente, porque se hace visible la falta de tiempo para atender a demasiados pacientes, en diferentes turnos. Asimismo de acuerdo a Ibarra & Rúa (2018) agrega que existen hospitales que no tienen la capacidad suficiente para la atención de pacientes teniendo como consecuencia quejas, reclamos y insatisfacción de los pacientes.

“En Perú en zonas fuera de la capital el acceso a los medicamentos solo es del 30%, siendo esto un requerimiento muy importante muchos centros hospitalarios están desprovistos de ellos pese a ser una un importante recurso lo cual afecta y daña a los pacientes, además el Perú carece de un equipamiento idóneo para satisfacer los pedidos, siendo trabajoso que los pacientes lleguen a un local de salud y obtenga una atención adecuada e inmediata. Finalmente el principal motivo de quejas de los pacientes son una inadecuada atención médica (44%), ausencia de información (28%) y la desaprobación con la atención recibida (9%)” (Perú 21, 2017).

En la provincia de Piura de acuerdo a Merino (2018), relacionado a la excelencia y la dedicación al enfermo se debe a los trabajadores de salud que no disponen de los medios suficientes a fin de otorgar un servicio adecuado asimismo el bajo sueldo que no motiva al personal de salud porque no logra satisfacer sus necesidades familiares y profesionales, por consecuencia disminuye la calidad y atención hacia el paciente. En Lurín según Arévalo, Paucar, & Rupaylla (2017) sobre la calidad y atención al paciente es deficiente respecto al tiempo de espera que llega a pasar los treinta minutos, generando insatisfacción en el paciente.

Para (Sihuín, Gómez, & Ibáñez, 2015, p. 300) señala que el Ministerio de Salud (MINS) Perú, reconoce que, la capacidad de servicios en salud es el objetivo

importante en el rubro salud y vincula la calidad con la medición que se espera obtener del servicio eficiente para el paciente.

En la actualidad, en el Departamento Odontológico del Centro salud San Sebastián, localizado Cercado de Lima, en correlación a la satisfacción del cuidado de los pacientes, perciben limitaciones en la infraestructura ya que no pueden cubrir la cantidad de pacientes que se presentan, este malestar por el tiempo de espera que en algunos casos exceden los treinta minutos, aun siendo citas programadas, y la poca capacidad de información y respuesta del personal de salud, lo expuesto son deficiencias que no logra alcanzar un adecuado servicio odontológico en la entidad.

Respecto a la satisfacción en el Servicio Odontológico del Centro de la salud San Sebastián, este carece de una buena comunicación, hay una falta del buen trato, empatía y confianza hacia el paciente, en algunos casos por los horarios rotativos el personal de salud no tiene el tiempo suficiente para capacitarse y mejorar su desempeño profesional, y todo ello es percibido por el paciente que por lo general queda insatisfecho con el servicio médico recibido, por lo tanto el paciente migra a otros centros de salud.

1.2. Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales

Maggi (2018), obtuvo como resultado en su estudio donde el diseño metodológico fue cuantitativo, que las dimensiones con mayor problemas relacionados con la percepción del paciente fueron la fiabilidad, la empatía, la seguridad y la parte tangible, pero es considerada la de mayor problema la dimensión expectativas. Finalmente se concluye que la atención no es eficiente hacia el paciente porque el personal de salud no maneja de manera adecuada los lineamientos de bioseguridad, además la atención no es adecuada en relación a la calidez en el trato, porque el paciente tiene la percepción que existe poca comunicación, empatía y un buen trato.

Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz & Gomes (2014), investigo empleando como diseño metodológico fue cuantitativo, de corte trasversal. Finalmente se concluye Santana (2014), que la calidad del cuidado del paciente son de nivel regular, pero aun así se requiere que la entidad diseñe un programa de evaluación

de manera constante sobre empatía, buen trato y cuidado del paciente para así lograr disminuir la percepción negativa del paciente hacia la atención recibida.

Borré & Vega (2014) investigaron teniendo como el objetivo el estudio de pacientes atendidos por los enfermeros del área. Su diseño metodológico fue cuantitativo. Los resultados señalan que el nivel de atención que recibió cada paciente, un 17% señaló no estar conformes y un 78% de pacientes señalaron estar conformes, y solo un 3% señalaron estar insatisfechos con el servicio recibido. Se concluye que el 97% de pacientes señalan que en alguna oportunidad van a recomendar al hospital y solo un 3% considera que el servicio es deficiente y por nada recomendaría a familiares y amistades atenderse en el hospital.

Vargas (2013) investigo empleando como diseño metodológico lo descriptivo y de corte transversal. Se uso como instrumento el sondeo estructurado. Como resultado se tiene que los pacientes perciben un 98% de satisfacción, siendo las dimensiones con mayor aceptación la comunicación, el buen trato y empatía. Finalmente concluyo Vargas (2013), que la apreciación del paciente no tiene un vinculo significativo con la infraestructura del hospital, mas bien con la calidad humana que recibe por parte del personal de salud.

1.2.2 Trabajos previos nacionales

Ruiz (2017), investigo cuyo diseño metodológico fue cuantitativo, no experimental, de tipo correlacional. Cuyos resultados fueron que los pacientes consideraron que la satisfaccion percibida tiene un 76% de aceptación, asimismo un 24% considera la satisfaccion percibida como regular. Concluyo que entre el beneficio y el agrado dado por el servicio de salud recibido existe una relacion positiva, es decir que a mayor calidad mayor percepcion de la satisfaccion por el servicio de salud recibida.

León (2017), en su tesis que tuvo como diseño metodológico que fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo. Los resultados fueron un alto porcentaje en las dimensiones confianza con un 80%, empatía con un 83% y brindar información al paciente con un 81%. Se concluye que los pacientes con grado alto de satisfacción se relacionan con la satisfacción de la organización de salud recibida en el centro hospitalario

Jesús (2017) en la investigación con diseño metodológico que fue de tipo correlacional, no experimental. Los hallazgos señalan que un 43% de pacientes estuvieron conformes con la atención odontológica. Finalmente se concluye que en la calidad, complacencia en el paciente hay un enlace favorable como directa.

Messarina (2016) realizó un estudio cuyo diseño metodológico fue de encuadre numérico, tipo básico, no experimental. Como resultado se obtuvo una correlación de 0.878 con variables calidad y agrado del enfermo, seguido la dimensión fiabilidad con un coeficiente alto de 0.728 y la dimensión tangibilidad de 0.743. La conclusión es que una buena calidad de atención influye con el agrado del enfermo, es decir una adecuada calidad de servicio genera resultados positivos en el agrado del paciente por la dedicación y asistencia obtenida.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Calidad de atención

Para Donabedian, una correcta atención “la vivencia que se quiere, así mismo es la que se genera para el usuario el mayor y perfecto confort, después de la valuación de una síntesis entre los beneficios y las carencias que juntan al sistema en todas sus fases” (Suñol, 1996 p. 1).

Para (Chávez & Molina, 2015, p. 18), la importancia en la atención lo vincula en una competencia que posee una entidad de salud para la satisfacción de cubrir la necesidad del paciente.

De acuerdo a Malagón citado por (Jesús, 2017, p. 29) comprende lo siguiente: “afabilidad, seriedad, presentación del personal, cumplimiento, cortesía, una pronta atención, calidez humana, enlace con los clientes y la familia, preparación del personal y la constante capacitación de los profesionales para ofrecer una prestación excelente al consumidor”.

La Organización Mundial de la Salud como lo manifiesta Pinto,(2018, p. 24) nos dice que la importancia del servicio es el aseguramiento del usuario para que obtenga un adecuado servicio de salud vinculado a un óptimo servicio médico, con el fin de conseguir mejores resultados con la mitigación de riesgo correspondiente y el descontento del enfermo.

Dimensiones de la variable calidad de atención.

Urriago (2012), que realizó un estudio respecto a la importancia del servicio en la captación del cliente, teniendo en cuenta el uso del sistema SERVQUAL que es empleada actualmente aplicándola en diferentes áreas para valorar este factor”, aunque el autor (Ruiz, 2018, p. 26), realiza modificaciones del método para que sea aplicado en el sector de salud, los cuales se componen en empatía, seguridad, la fiabilidad del servicio, elemento tangible, la capacidad de respuesta.

Dimensión 1: Elementos Tangibles.

Manifiesta Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1994):

“Estas abarcan una de las extensiones que valora la excelencia en relación con el aspecto de infraestructura, organización, capital humano y un buen equipamiento; partiendo de una valoración visual y entrada facial apropiada lo cual es imprescindible conservar en adecuadas exigencias las estructuras” Parasuraman (1994 p. 79).

La tangibilidad según (Zeithman, et al., 2002, p. 239) se vincula al objeto natural que se puede percibir por los sentidos de la persona, asimismo con la infraestructura, mantenimiento y el acceso a la entidad.

Según (Urriago, 2012, p. 42), “los factores palpables eran evaluadas según el área externa que se percata el consumidor de las instalaciones hospitalarias, respecto a las cuales forman parte de la eficaz atención de los beneficiarios”

Dimensión 2: Fiabilidad.

La dimensión fiabilidad para los autores (Zeithman, et al., 2002, p. 239) se relaciona con el desempeño óptimo de las funciones del personal de salud hacia el paciente, también con resolver problemas, la honestidad, el cumplimiento del servicio que se ofrece y generar credibilidad en el paciente hacia la entidad de salud que acude.

De acuerdo a (Urriago, 2012, p. 43), “La fiabilidad es la conducta garantizada y minuciosa que presenta el enfermero, mostrando asimismo brindar una dedicación de manera confiable y disciplinada”.

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta.

Según (Parasuraman y col, 1994, p. 71), es la disposición de atender al paciente hacia un servicio médico con la eficiencia debida en el tiempo para así conseguir la satisfacción del paciente.

Sobre este punto, Urriago, (2012, p. 43) señala manifiesta “los enfermeros como los doctores están comprometidos a mostrar celeridad como animo diligente para la asistencia, porque al enfermo le altera esperar, y eso hace que pidan asistencia inmediata”.

Dimensión 4: Seguridad.

La seguridad según (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994, p. 73), es conocer la atención que ofrece un colaborador y el grado de habilidades y conocimientos que ellos tienen.

El autor (Castillo, 2005, p. 25) refiere a la “Seguridad como el entendimiento en los trabajadores cuando logran a través de la labor, afabilidad y la habilidad que compromiso y empatía que tienen hacia los enfermos y familiares.”

La seguridad según (Zeithman, et al., 2002, p. 240), es importante porque en la calidad de atención se tiene que conocer al trabajador, observando su conducta relacionado a su cortesía, el grado de sociabilidad, la confianza y comunicación hacia su entorno.

En relación al autor (Urriago, 2012, p. 43), “la confianza viene a ser lo fundamental en el cuidado de la salud, ya que se necesita fundamentalmente para establecer confiabilidad, protección y garantía en la sanidad de los enfermos, así mismo que ellos estén indefectibles del resultado que establece el profesional “

Dimensión 5: Empatía.

La empatía según (Fernández, López y Márquez, 2008) citado por (Jesús, 2017, p. 42) es la conducta interna que posee una persona hacia los demás, puede ser desde un ámbito social, que plantea emociones que no es dependiente de la persona misma más bien de la situación o el escenario de manera integral.

La empatía de acuerdo a los autores (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994, p. 75), viene a ser brindar una atención individual a un paciente por parte de una entidad de salud.

Para (Urriago, 2012, p. 43), “la empatía se refiere al entendimiento como a la comprensión que el cliente o enfermo requiere, entender la relevancia que tiene la impresión que el sujeto posee, de manera que la dedicación estará adecuada a su vez con los requerimientos de los enfermos, de tal forma que el equipo de enfermería compruebe”

Teoría asociada a la variable Calidad de Atención.

Según Donabedian citado por (Chávez & Molina, 2015, p. 8), “publicó su escrito inicial acerca de la importancia sobre el cuidado médico en 1966 produciendo análisis más innovadores además, realizó aportes al estudio de la calidad en salud, donde la calidad es la cualidad o una razón acerca del componente definible de la asistencia técnica”.

Según la perspectiva teórica del autor Archive (2005) citado por (Chávez & Molina, 2015, pp. 9-13), la calidad de atención contiene: (a) Excelente servicio: vinculado con la atención al usuario; (b) Transmitir al colaborador de salud sobre ser amable y contar con cultura; (c) Brindar información precisa y fiable mientras se brinda el servicio de salud; (d) Colaboradores idóneos; (f) Mejora constante del desempeño del profesional; (g) manejo adecuado de uso de las tecnologías de información.

Según (MINSA, 2009, pp. 11-26.) considera modelos conceptuales vinculado a la Calidad en Salud, contiene lo siguiente: (a) Calidad en salud relacionado estrechamente al desarrollo humano: menciona que la calidad es un condicionamiento del desarrollo de la persona; (b) La calidad en salud vinculado estrechamente al derecho a la salud: todas las personas tienen el derecho al acceso de un servicio eficiente; (c) Calidad en salud como estrategia de desarrollo: se relaciona con un adecuado desempeño, la ética, la optimización de procesos y la mejora de la tecnología.

1.3.2 Satisfacción del servicio

Como señala (Cabrerero, 1999, p. 87), “la confianza en los clientes es una medida que en la actualidad se debe tener presente la valoración de lo que es el nivel de la

dedicación en salud, lo valioso de tomar en consideración la noción que los pacientes se benefician mediante las prestaciones que brindan los empleados de enfermería”.

Oliver (citado por Thompson, 2005, p. 43) manifiesta “satisfacción radica con lo que se tiene al colmar las perspectivas en el paciente, asimismo esto es la valoración particularizada que distingue el paciente, ante la utilización de una asistencia o beneficio”.

Como menciona (Ariza y Daza, 2008, p. 22): “La satisfacción en el paciente como indicador de verdadera relevancia del atributo en el cuidado que se brinda, es así como deriva el mérito del cálculo, para proporcionar la comodidad en los pacientes hospitalizados en relación a los servicios concedidos por los trabajadores de salud así como comprobar esa probabilidad por lo cual los pacientes complacidos consigan llevar a cabo las destacadas descripciones difundidas por parte de los trabajadores en salud.

Precisa (Donabedian, 2005, p. 691), que “la satisfacción es la confianza a la capacidad, efectividad y competencia incluido la verificación del propósito de la finalidad de la excelencia en los departamentos de salud”

Según los autores (Koontz y Weihrich, 2013, pp. 56-57), sobre la satisfacción: Contiene las respuestas vinculadas a la emoción, por lo tanto es un proceso de evaluación donde la percepción del usuario se aproxima al servicio o producto deseado,

Para (Ruiz, 2017, p. 30), la satisfacción se relaciona con los estados subjetivos de las personas, ante un servicio que ofrece relacionado con la información adecuada y la calidad sobre la atención al paciente cuando recurre al hospital, según la atención recibida se genera la percepción positiva o negativa del paciente, si tuvo una buena atención procederá a regresar buscando una adecuada atención médica.

Según (Freeman, Srtorius, & Katschning, 2000, p. 20) “El logro que se alcanza con el arreglo del sistema referido a la seguridad básica es la regla combinada de valor/confianza, donde añade la confianza propia del enfermo con la apreciación de la relevancia a causa de un entorno concreto relacionado con la conducta que tiene para los usuarios”.

Para (Rojas, 2007) citado por (Jesús, 2017, p 22-23), la satisfacción influye sobre el lugar que se atenderá el paciente, la forma positiva de realizar el pago por el servicio brindado, seguimiento de instrucción del proveedor del servicio, la forma que tiene el paciente de volver a la entidad de salud, y las recomendaciones que realiza el paciente hacia familiares y amistades.

Dimensiones de la variable satisfacción del servicio.

Dimensión 1: Comunicación.

El trato según (Jiménez, 2006), permite la mejora de relaciones interpersonales dentro de los empleados de una entidad de salud con los clientes, la comunicación es valiosa porque ocasionaría una falta de coordinación o alterar la información todo por no tener una óptima comunicación.

De acuerdo a Jiménez, (2006), “las aclaraciones transparentes: La importancia esta en ofrecer una instrucción comprensible, minuciosa para el enfermo de las diversas dependencias que la entidad proporciona”.

La intimidad durante la conversación, para (Jiménez, 2006), se relaciona con reservar la información sobre el estado de salud del usuario, más aun por parte de los empleados de salud debido a la discreción absoluta.

Escucha dando importancia, de acuerdo a (Jiménez, 2006), establece que el paciente en cualquier circunstancia debe ser escuchado por el personal de salud, donde se requiere escuchar las dudas, temores que tenga el paciente y demostrarte una conducta amable y ética por parte del personal de salud.

Dimensión 2: confianza.

Según (Jiménez, 2006), “Con el fin de alcanzar la convicción en un individuo que es valioso incluir el trabajo que ofrece, el dialogo fluido, correspondido con la identificación de necesidades de su cliente cuando logramos la familiaridad es factible fortalecer el vínculo interpersonal permanente”.

Para Jiménez, (2006), señala que la habilidad en analizar los incertidumbres particulares en el personal de salud que atiende a pacientes debe contar con la capacidad de la obtención de la confianza del paciente, para así poder brindar consejos y opiniones sobre el problema que pueda tener el paciente.

Dimensión 3: Actitud.

Según (Jiménez, 2006), la actitud se vincula con el profesionalismo del personal de salud que deberá contar con acciones buenas, moral, valores éticos, humildad, pero la actualidad se encuentra con profesionales con poca actitud y ganas de superación.

De acuerdo a (Jiménez, 2006), adopta un papel dominante: en la actualidad el personal de salud tiene problemas con su conducta como una actitud dominante y negativa hacia los pacientes generando quejas y malestar en el paciente, por ello se debe mejorar la selección y contratación del personal de salud.

Dimensión 4: Percepción del paciente sobre el profesional que lo trata.

Según (Jiménez, 2006), la percepción del paciente sobre el profesional que lo trata se relaciona en la ética y moral, los conocimientos y habilidades de un trabajador de salud que debe mostrar una actitud positiva que agrade al paciente por lo tanto genera satisfacción del paciente.

El respeto mutuo para (Jiménez, 2006), es un principio que crea o fortalece lazos de confianza entre el profesional médico y el usuario, habrá casos que el paciente reclame y no tenga la razón pero igualmente merece ser escuchado y hacerlo sentir valioso como persona.

De acuerdo a (Jiménez, 2006), el respeto por el tiempo en el orden de llegada es valioso para el paciente porque es justo que se atienda a la hora pactada o acordada pero muchas veces no se respeta el tiempo de llegada o también los pacientes hacen largas colas en busca de una atención médica.

Según (Jiménez, 2006), el trato amable y cordial: el paciente percibe la calidad de atención mediante la cordialidad y la amabilidad, para así evitar tratar mal a los pacientes, y la posible falta de respeto como que el paciente no tenga la información necesaria sobre dudas del paciente y evitar conducta negativa hacia los pacientes.

Dimensión 5: Competencia Técnica

Según (Jiménez, 2006), "la competencia técnica está referida fundamentalmente a la capacidad profesional de los colaboradores en las diversas destrezas, habilidades como la preparación que estos poseen cada uno. Jiménez (2006), manifiesta que las propiedades que ostentan, son empleadas apropiadamente por los enfermos y reconocidas en la entidad".

De acuerdo a (Jiménez, 2006), que manifiesta la "preparación inherente de su preparación: El experto proporciona asistencia a los beneficiarios deben ser personas con una buena formación en su campo o especialidad, ya que los enfermos precisan ser asistidos por asistentes expertos".

Para (Jiménez, 2006), en relación a la capacidad en la identificación en las necesidades del paciente: para ello se necesita profesionales competitivos para así tener la visión de reconocer la necesidad del paciente y ello se consigue con los años laborados es decir la experiencia profesional que permitirá plantear alternativas de solución ante un problema presentado en cualquier momento.

Teoría de la variable Satisfacción del servicio.

Teoría del rendimiento Percibido.

Según (Thompson, 2005, p. 44) la teoría del rendimiento percibido se relaciona con la necesidad que tiene el paciente y no de la entidad de salud, valorar el efecto que el enfermo alcanza después de la asistencia médica recibida, se fundamenta con la percepción del paciente, a veces lo que el paciente percibe no guarda relación con la realidad, se percibe como la opinión emitida del colectivo que influye en el paciente de forma directamente o indirectamente.

Teoría de las expectativas.

Para (Thompson, 2005, p. 61), las expectativas se relaciona con el resultado que desea obtener el paciente sobre el servicio médico recibido, hay casos que el servicio supera las expectativas del paciente y se tiene que realizar una supervisión para poder así mantener los estándares de calidad y satisfacción, la expectativa del paciente contiene: (a) La expectativa que está en una entidad; (b) La expectativa que se produce por la competencia y (c) La expectativa que se relaciona con lo que espera el paciente y el interés en adquirir la prestación del servicio.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del servicio en los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación entre de la fiabilidad y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018?

Problema específico 4.

¿Cuál es la relación de la seguridad y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018?

Problema específico 5.

¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018?

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación teórica

El fundamento teórico en este estudio se basó en lo importancia de las variables calidad de atención y satisfacción del servicio de los pacientes atendidos del departamento odontológico del Centro de Salud San Sebastián en el funcionamiento del sector salud, permitiendo conocer con mayor objetividad la relación existente. Asimismo se considera que con la investigación se lograran ampliar los

conocimientos sobre calidad y satisfacción, que tiene en la actualidad mayor demanda en estudios experimentales.

1.5.2 Justificación práctica

Es práctica porque la información generada permitirá al director del centro de salud San Sebastián, Lima, diseñar estrategias adecuadas que logren resolver los problemas relacionados con las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente. Y también se podrá utilizar en calidad de precedente para el inicio de estudios experimentales que procuren mejorar la calidad de atención y la satisfacción del servicio, es decir que puedan formular propuestas en el sector salud fundados en los resultados logrados para así fortalecer las habilidades blandas del personal de salud en beneficio de brindar una óptima condición con pacientes.

1.5.3 Justificación metodológica

Será utilizada con la finalidad de guiar estudios de tipo correlacional, asimismo se cuenta con instrumentos de medición validados y fiables que pueden ser utilizados en estudios que cuenten con las variables calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018. No cabe duda que los resultados que se hallaran en la tesis serán de mucha utilidad para la entidad en la toma de decisiones de medidas correctivas para poder alcanzar un servicio médico de calidad en la entidad de estudio y a nivel nacional. Finalmente la investigación será el punto de partida para estudios explicativos.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis de la investigación

La calidad de atención se relacionara positivamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis Especifica 1.

Los elementos tangibles se relacionaran significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

Hipótesis Especifica 2.

La fiabilidad se relacionara directamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

Hipótesis Especifica 3.

La capacidad de respuesta se relacionara significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

Hipótesis Especifica 4.

La seguridad se relacionara positivamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

Hipótesis Especifica 5.

La empatía se relacionara directamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

1.7 Objetivos de la investigación

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

Objetivo específico 1.

Establecer la relación que hay de los elementos tangibles y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

Objetivo específico 2.

Establecer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

Objetivo específico 3.

Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

Objetivo específico 4.

Establecer la relación entre la seguridad y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

Objetivo específico 5.

Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

II. Método

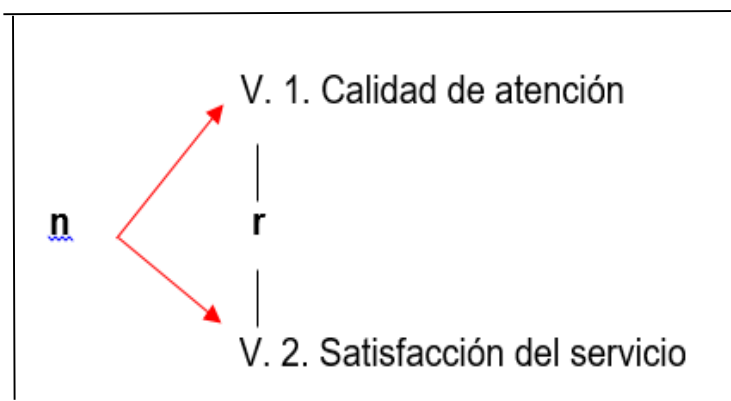
2.1. Diseño de Investigación

Según Sánchez, (2011, p. 29), el trabajo realizado es hipotético deductivo, porque las preguntas o hipótesis son establecidas con anterioridad, de manera de premisa para después ser verificadas con la estadística.

Es cuantitativo, para (Hernández y col, 2014, p. 4), porque establece un análisis estadístico para comprobar medidas numerales

Y es tipo correlacional según (Hernández, Mendez, Mendoza, & Cuevas, 2017, p. 77), porque se quiso conocer la clase de vínculos entre las variables. El cual es manifestado anteriormente por Bernal (2016, pag 79), que manifiesta que evalúa asociaciones pero no asociaciones causales.

Se empleó el diseño no experimental de acuerdo a (Hernández et al., 2017, p. 107) porque “no utiliza la variable independiente para experimentar y ver sus efectos en la variable dependiente, en el diseño no experimental los acontecimientos o hechos ya existen”. El esquema correlacional es el siguiente:



Dónde:

n = Muestras recopiladas a fin de ser analizadas

V. 1 = Variable 1. Calidad de atención

V. 2 = Variable 2. Satisfacción del servicio

r = Correlación

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Definición conceptual de Calidad de atención

Según Donabedian, es “la vivencia que deseamos tener, así mismo la manera que se facilita al usuario el sumo y completo bien estar, (Suñol, 1996), luego de la estimación de una comparación entre el cálculo de beneficio y carencia que acompañan el proceso en cada una sus etapas” (Suñol, 1996 p, 1).

Definición operacional.

Para medir la calidad operativamente son según sus dimensiones planteadas que son componentes tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con una escala de valores de 1=Nada de acuerdo; 2=totalmente de acuerdo; 3=parcialmente de acuerdo; 4=indiferente; 5=parcialmente en desacuerdo; 6=totalmente en desacuerdo; 7=Muy en desacuerdo.

2.2.2 Definición conceptual de Satisfacción del servicio

Según (Donabedian, 2005, p. 691), se define como “la disposición de eficacia y eficiencia, inclusive la preponderancia de la meta en la calidad de los servicios de salud”.

Definición operacional.

La variable 2 denominada satisfacción de los pacientes lo definimos operacionalmente según las dimensiones propuestas que son comunicación, clima confianza, actitud profesional, percepción del paciente de su individualidad y competencia técnica, con una escala de valores de 1=totalmente de acuerdo; 2=parcialmente de acuerdo; 3=indiferente; 4=parcialmente en desacuerdo; 5=totalmente en desacuerdo.

2.2.3 Operacionalización de Variables:

La operacionalización de variable se podrá ver anexos (Tabla 1), donde se realiza la operacionalización de la variable 1, Calidad de Atención.

De igual forma la operacionalización de la variable 2 Satisfacción de Servicio (Tabla 2), se podrá ver en anexos

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

En este estudio estuvo conformada por 558 pacientes adultos que asistieron al centro de salud del mes de Agosto del 2018.

Tabla 1

Población de estudio

Agosto 2018	Total de pacientes
semana 1(04-09)	126
semana 2(11-16)	113
semana 3(18-23)	187
semana 4(25-30)	132
Total	558

Nota. Base de datos de la dirección centro de la salud San Sebastián, Lima – 2018.

2.3.2 Muestra

La muestra estuvo formada por 228 pacientes adultos del mes de Agosto del 2018.

$$n = \frac{N(Z^2) (P) (Q)}{(N-1) e^2 + (Z^2) (P) (Q)} = \frac{558 (1.96) (0.5) (0.5)}{557 (0.05)^2 + (1.96) (0.5) (0.5)} = \frac{535.90}{2.35} = 228.04$$

Tabla 2

Muestra de estudio

Agosto 2018	Muestra de pacientes
semana 1(04-09)	52
semana 2(11-16)	46
semana 3(18-23)	76
semana 4(25-30)	54
Total	228

Criterios de selección.

Criterios: inclusión.

Adultos localizados, tiempo, espacio en el Centro de Salud San Sebastián.

Paciente continuador con tratamientos odontológicos.

Criterios: exclusión.

Pacientes sanos que no requieren el servicio de odontología.

Adultos que no deseen participar del tratamiento de odontología.

Adolescentes y niños

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas

Para (Hernández, 2010) citado por (Valderrama, 2016, pp. 194-252) son: (a) la observación que se basa en registrar sistemáticamente lo que se observa en determinada situación o acontecimiento y la encuesta que es de utilidad para la medición de niveles de conocimientos y la escala de actitud.

2.4.2 Instrumentos

Se empleó como instrumentos unos cuestionarios, que según (Bernal, 2016, p. 246) “es una serie de interrogantes relacionadas a una o más variables que se van a medir, ya que nos permite uniformizar y homogenizar el método de reunir la información”.

Las opciones de respuesta del cuestionario son de preguntas con de escalamiento de Likert según (Hernández et al., 2014, p. 238) “Es un grupo de puntos que dan a conocer una conformación afirmativa que sirva para cuantificar las respuestas de las personas en tres, cinco o siete escalas”.

Hay que tener en cuenta que el instrumento empleado donde se recopiló la información fue validado y las respuestas fueron procesadas en sistema SPSS número 25

Tabla 3
Baremo de la variable 1. Calidad de atención

Niveles/rangos	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Muy bueno	[35-49]	[30-42]	[25-35]	[25-35]	[35-49]
Bueno	[21-35>	[18-30>	[15-25>	[15-25>	[21-35>
Malo	[7-21>	[6-18>	[5-15>	[5-15>	[7-21>

Tabla 4
Baremo de la variable 2. Satisfacción del servicio

Niveles/rangos	Comunicación	confianza	actitud	Percepción del paciente del profesional que lo trata	Competencia técnica
Muy bueno	[11-20	[3-5]	[8-10]	[25-35]	[8-10]
Bueno	[9-11>	[2-3>	[5-8>	[16-25>	[5-8>
Malo	[4-9>	[1-2>	[2-5>	[7-16>	[2-5>

Validación del instrumento.

El autor (Vara, 2015, p. 402) menciona que para la validación de los instrumentos de recolección empleados es para garantizar y comprobar la confiabilidad de la investigación realizada”. La validación de instrumento fue realizada por los siguientes expertos:

Tabla 5
Expertos que validaron el instrumento de recolección de datos de calidad de atención

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Segundo Sánchez Sotomayor	Existe suficiencia
2	Magister	Mario Sánchez Camargo	Existe suficiencia
3	Doctor	José Luis Bazán Briceño	Existe suficiencia

Tabla 6
Juicio de expertos del cuestionario de la satisfacción del servicio

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Segundo Sánchez Sotomayor	Existe suficiencia
2	Magister	Mario Sánchez Camargo	Existe suficiencia
3	Doctor	José Luis Bazán Briceño	Existe suficiencia

Confiabilidad.

Según (Vara, 2012, p. 245) acerca de la confiabilidad, “se vincula con la fiabilidad que tiene un instrumento de medición al ser aplicado a una determinada población”.

Tabla 7
Rangos de Confiabilidad

Intervalos	Interpretación
De 01 a 20	Poca Confiabilidad
De 21 a 40	Baja Confiabilidad
De 41 a 60	Regular Confiabilidad
De 61 a 80	Alta Confiabilidad
De 81 a 100	Excelente Confiabilidad

Nota: Sánchez (2011).

Tabla 8
Confiabilidad de Calidad en la atención y satisfacción del servicio

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de atención	,785	30
Satisfacción del servicio	,856	16

La consistencia interna de los datos del cuestionario aplicado para medir la variable (1): Calidad de atención, fue estimado mediante el “Alfa de Cronbach”, siendo el valor de 0.785 para los 30 ítems, según muestra la tabla 10 y la consistencia interna de los datos del cuestionario aplicado para medir la variable (2):

Satisfacción del servicio, fue estimado mediante el “Alfa de Cronbach”, siendo el valor de 0.856 para los 16 ítems, según muestra la tabla 10.

2.5. Métodos de análisis de datos

Empleamos el software estadístico denominado SPSS número 25, según el autor (Valderrama, 2016, p. 229) se utilizará “La estadística descriptiva mediante tablas de frecuencia y diagramas de barra”. (p. 229).

Según (Gamarra, Wong, Rivera y Pujay, 2015, p. 231), “La prueba de hipótesis, se utilizará la estadística no paramétrica de escala ordinal para la presente investigación, mediante la correlación de Rho de Spearman se podrá conocer el grado de asociación entre las variables propuestas en la presente tesis”.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n = Número de datos

Figura 1. Componentes del Rho de Spearman

Nota. (Sánchez, 2011, pág. 88)

En la contrastación de hipótesis se aplicará el Coeficiente rho de Spearman según (Hernández et al., 2014, p. 322) “Son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos”.

2.6. Aspectos éticos

Son: (a) La tesis cumple con el esquema de la presente casa de estudios; (b) El objetivo fundamental de la tesis es generar el nuevo conocimiento; (c) La tesis es original y auténtica por parte del investigador; (d) Los resultados son reales no hubo manipulación de la misma; (e) Toda la información es citada respetando la autoría.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Tabla 9

Contingencia de calidad de atención y satisfacción del servicio

	Malo		Bueno		Muy bueno	
	n	%	n	%	n	%
Calidad de atención	215	94%	7	3%	6	3%
Satisfacción del servicio	195	86%	31	13%	2	1%

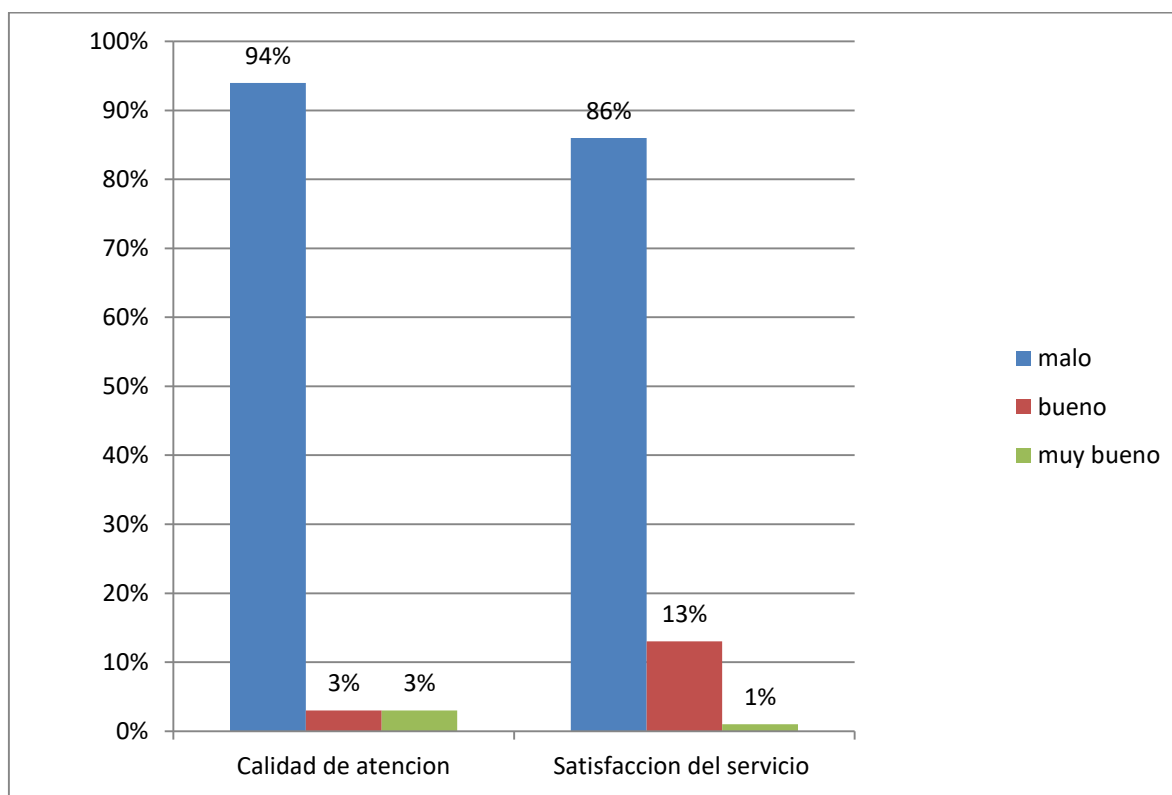


Figura 2. Contingencia de calidad de atención y satisfacción del servicio

Se aprecia según la impresión en los usuarios atendidos referente a calidad de la atención un 94% (48 personas) lo consideran malo, un 3% (7 personas) lo considera bueno, y lo considera muy bueno un 3% (6 personas), sobre la satisfacción del servicio de acuerdo con percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología reporta; un 86% (195 personas) lo consideran malo, un 13% (31 personas) lo considera bueno, y lo considera muy bueno un 1% (2 personas).

3.1.1 Calidad de atención

Tabla 10

Niveles de percepción de la calidad de atención

	frecuencia	porcentaje
Malo	215	94%
Bueno	7	3%
Muy bueno	6	3%
total	228	100%

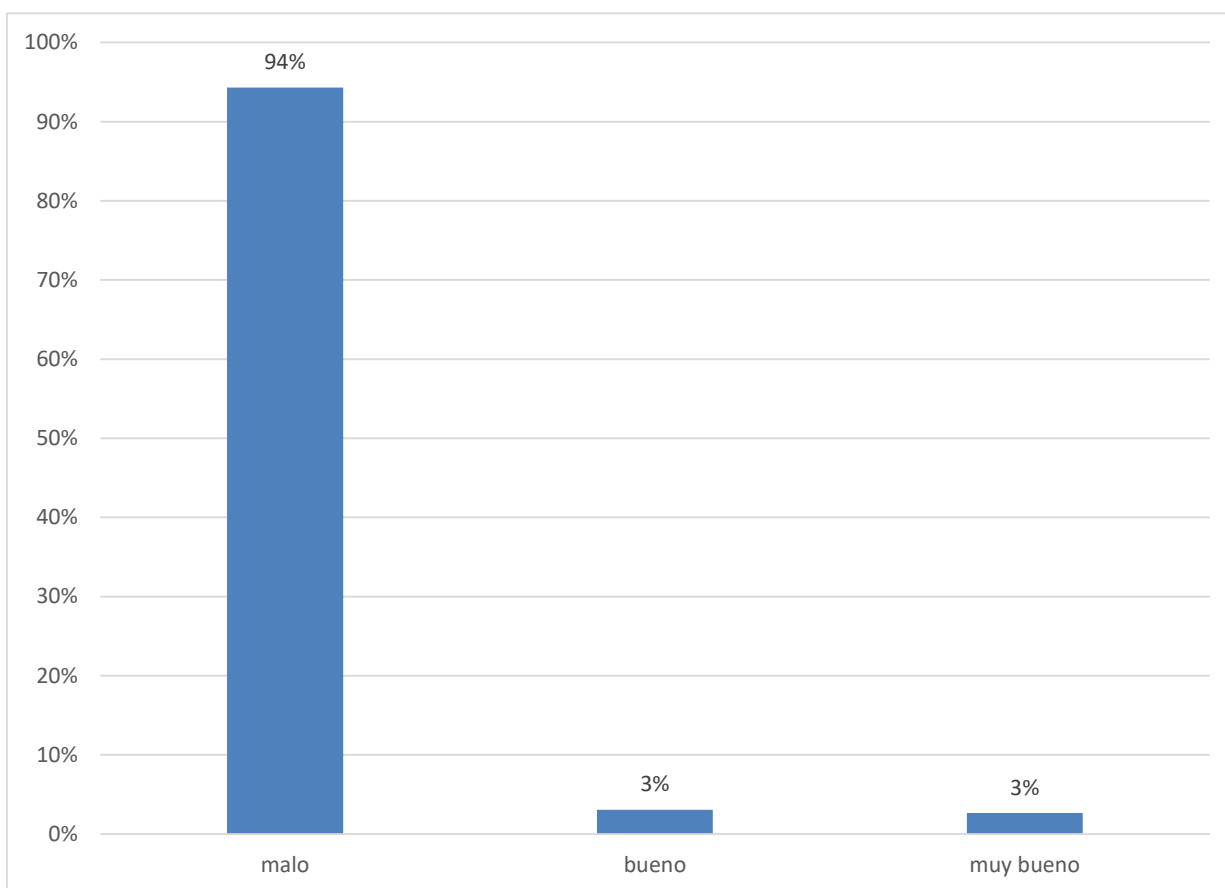


Figura 3. Niveles de percepción de la calidad de atención

Se aprecia conforme a la percepción de los pacientes atendidos sobre la calidad de atención un 94% (215 personas) lo consideran mala, un 3% (7 personas) lo considera bueno y muy bueno un 3%(6% personas).

3.1.2 Elementos tangibles

Tabla 11

Niveles de percepción de elementos tangibles

	frecuencia	porcentaje
Malo	215	94%
Bueno	7	3%
Muy bueno	6	3%
total	228	100%

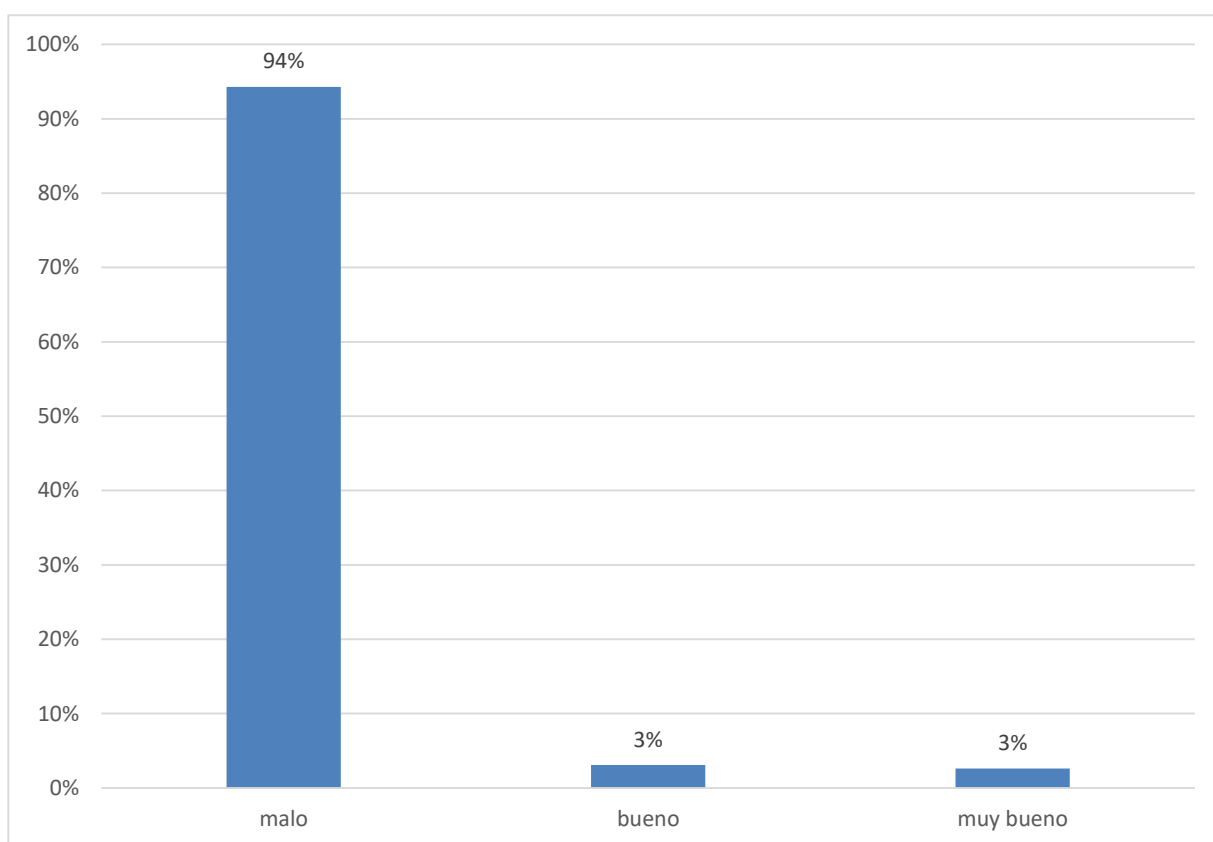


Figura 4. Barras de niveles de percepción de elementos tangibles

Se aprecia de acuerdo a la percepción de los pacientes atendidos sobre los elementos tangibles un 94% (215 personas) lo consideran mala, un 3% (7 personas) lo considera bueno.

3.1.3 Fiabilidad

Tabla 12

Niveles de percepción de fiabilidad

	frecuencia	porcentaje
Malo	208	91%
Bueno	7	3%
Muy bueno	13	6%
total	228	100%

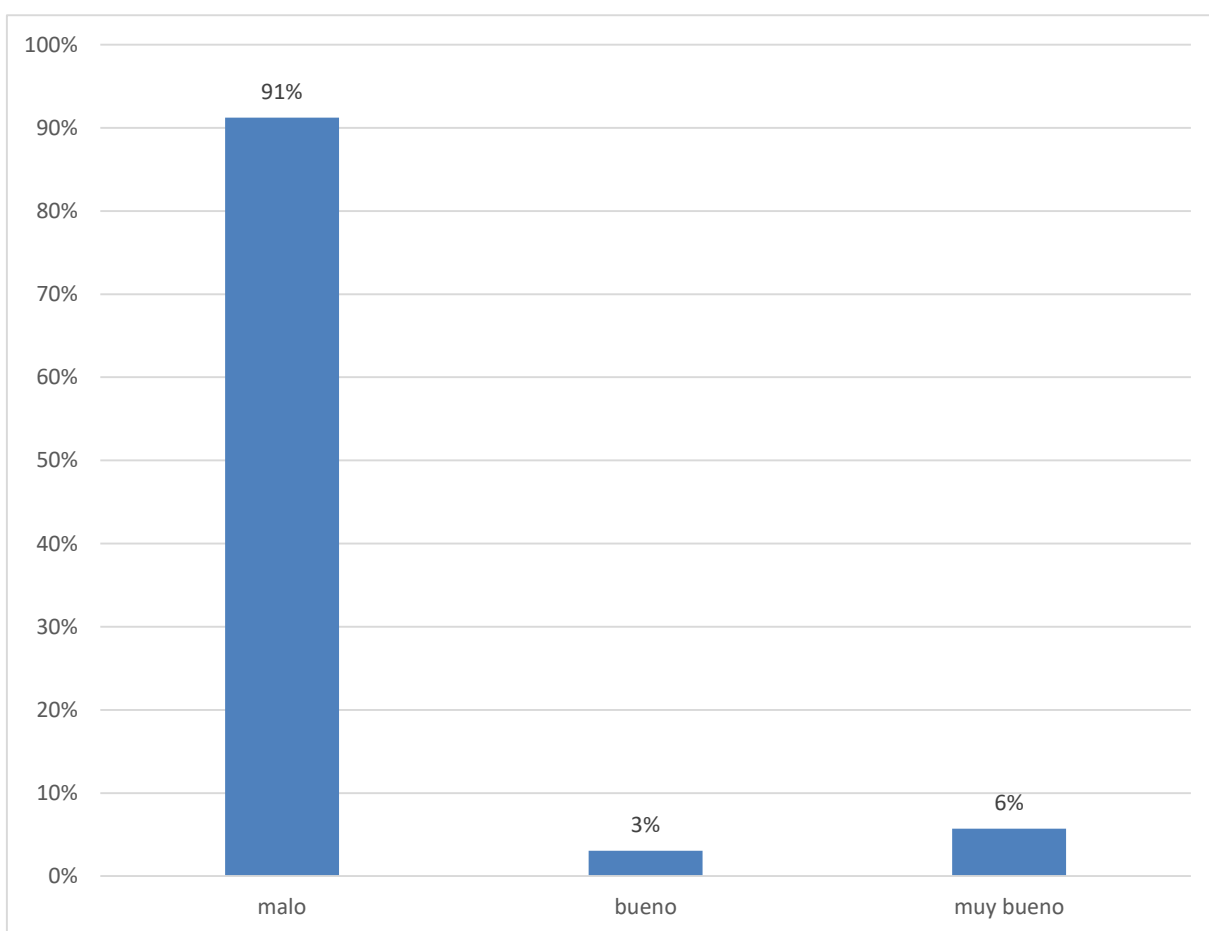


Figura 5. Niveles de percepción de fiabilidad

Se aprecia de acuerdo a la percepción de los pacientes atendidos sobre fiabilidad, un 91% (208 personas) lo consideran mala y un 6% (13 personas) lo considera bueno.

3.1.4 Capacidad de respuesta

Tabla 13

Niveles de percepción de la capacidad de respuesta

	frecuencia	porcentaje
Malo	215	94%
Bueno	7	3%
Muy bueno	6	3%
total	228	100%

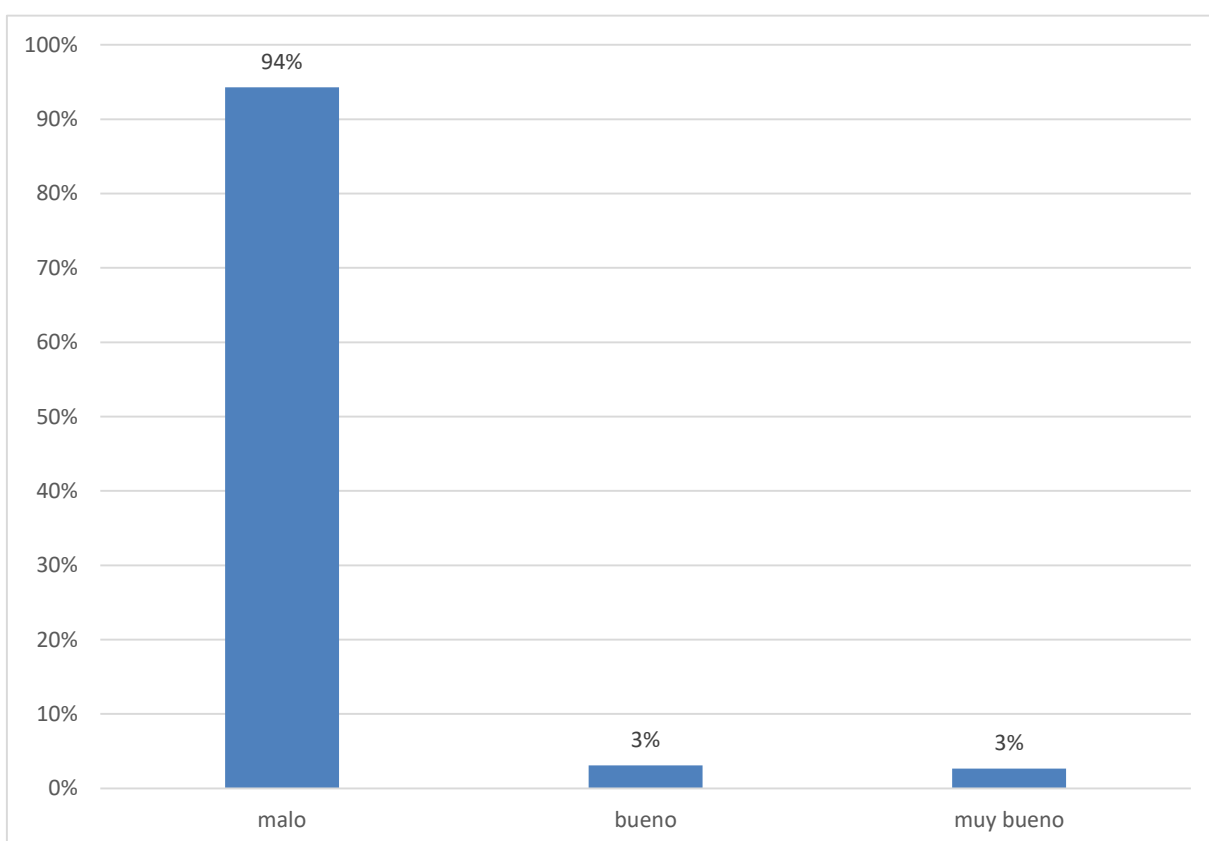


Figura 6. Niveles de percepción de capacidad de respuesta

Se aprecia de acuerdo a la percepción en los pacientes atendidos sobre la capacidad de respuesta un 94% (215 personas) lo consideran mala, un 3% (7 personas) lo considera bueno y muy bueno un 3% (6 personas).

3.1.5 Seguridad

Tabla 14
Niveles de percepción de la seguridad

	frecuencia	porcentaje
Malo	212	93%
Bueno	10	4%
Muy bueno	6	3%
total	228	100%

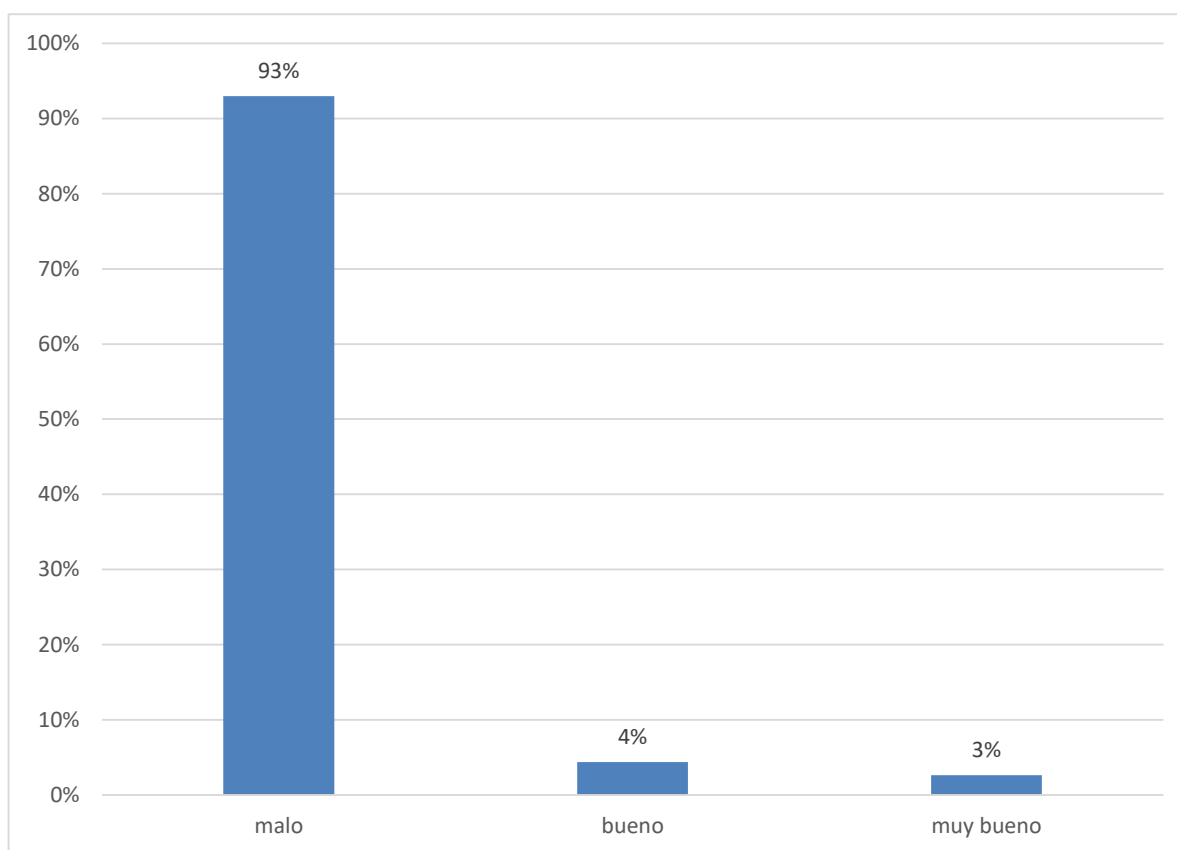


Figura 7. Niveles de percepción de seguridad

Se aprecia de acuerdo a la percepción de los pacientes atendidos sobre la seguridad un 93% (212 personas) lo consideran mala, y un 4% (10 personas) lo considera bueno.

3.1.6 Empatía

Tabla 15

Niveles de percepción de la empatía

	frecuencia	porcentaje
Malo	213	93%
Bueno	9	4%
Muy bueno	6	3%
total	228	100%

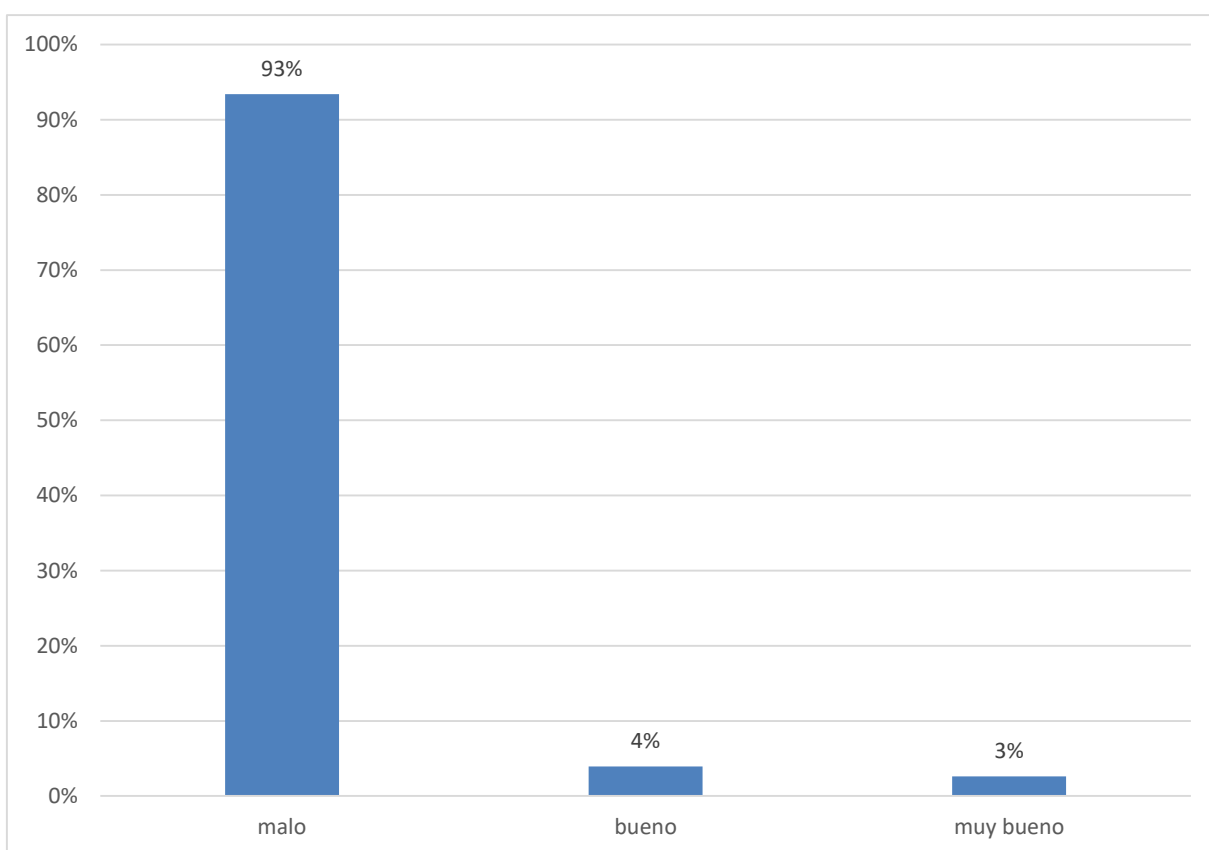


Figura 8. Niveles de percepción de empatía

Se aprecia de acuerdo a la percepción de los pacientes atendidos sobre la empatía un 93% (213 personas) lo consideran mala, un 4% (9 personas) lo considera bueno y muy bueno un 3% (6% personas).

3.1.7 Satisfacción del servicio

Tabla 16

Niveles de percepción de la satisfacción del servicio

	frecuencia	porcentaje
Malo	195	85.5%
Bueno	31	13.6%
Muy bueno	2	0.9%
total	228	100%

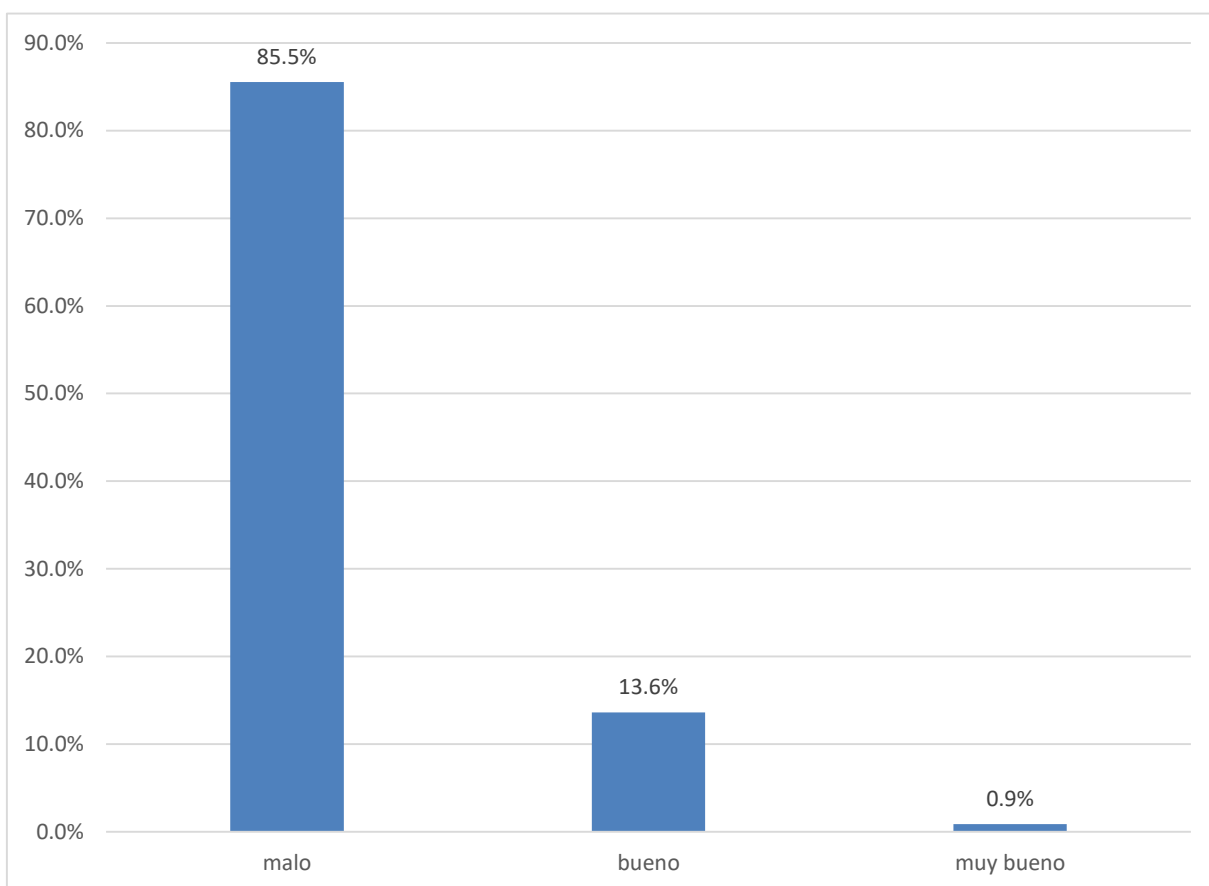


Figura 9. Barras de niveles de percepción de la satisfacción del servicio

Se aprecia de acuerdo a la percepción de los pacientes atendidos sobre la satisfacción del servicio un 85.5% (195 personas) lo consideran mala, y un 13.6% (31 personas) lo considera bueno.

3.1.8 Comunicación

Tabla 17

Niveles de percepción de la comunicación

	frecuencia	porcentaje
Malo	135	59%
Bueno	80	35%
Muy bueno	12	5%
Total	227	100%

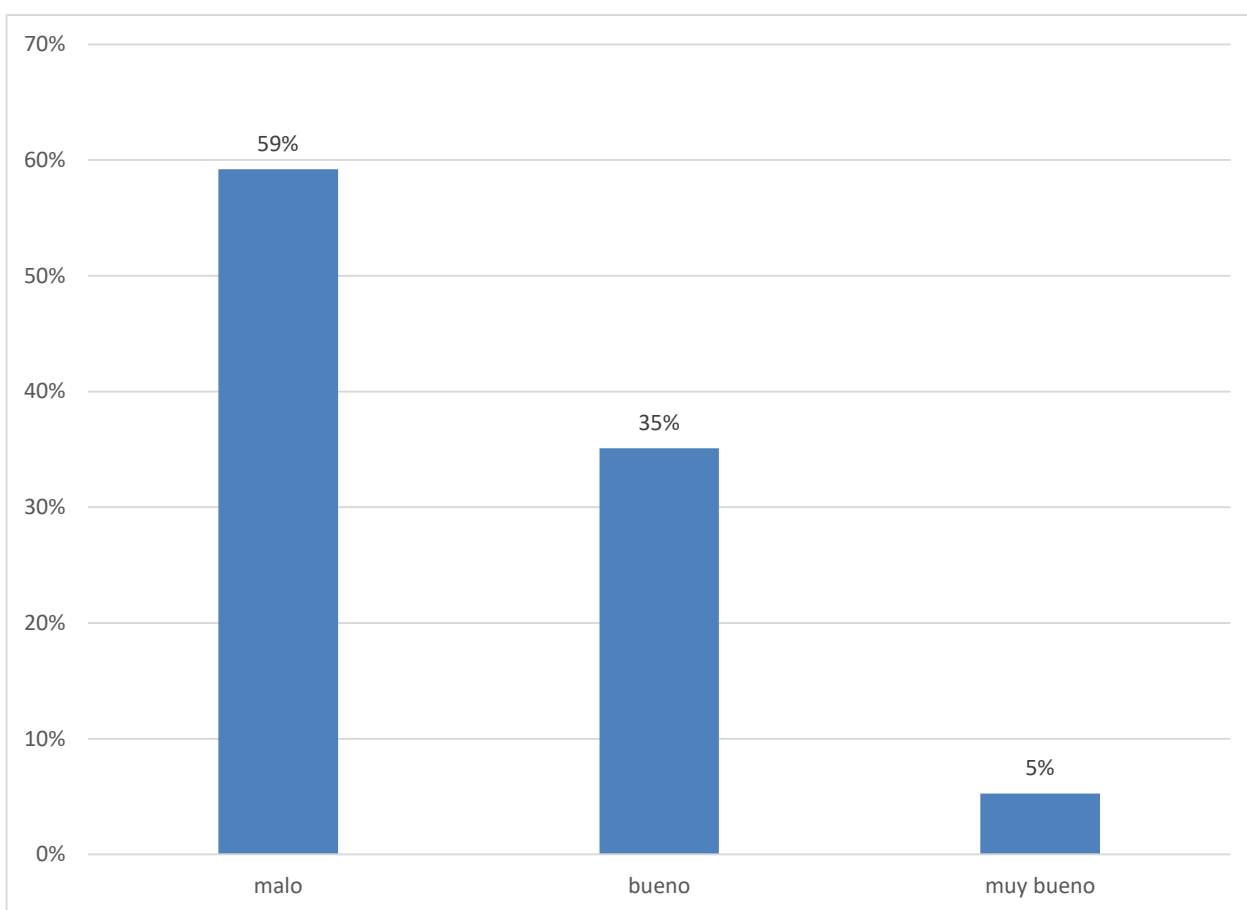


Figura 10. Niveles de percepción de la comunicación

Se aprecia de acuerdo a la percepción de los pacientes atendidos sobre la comunicación un 59% (135 personas) lo consideran mala, y un 35% (80 personas) lo considera bueno.

3.1.9 Confianza

Tabla 18

Niveles de percepción de la confianza

	frecuencia	porcentaje
Malo	74	32%
Bueno	72	32%
Muy bueno	82	36%
total	228	100%

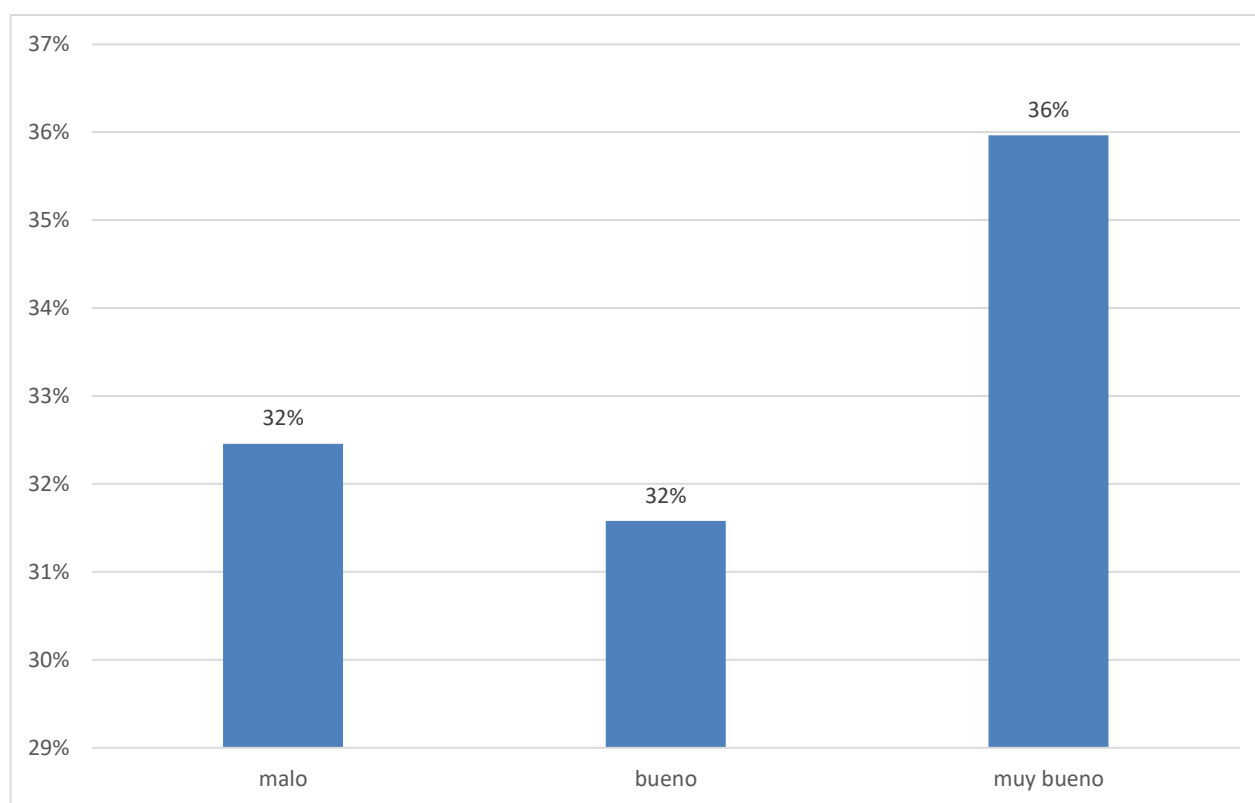


Figura 11. Niveles de percepción de la confianza

Se aprecia de acuerdo a la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián sobre la confianza un 36% (82 personas) lo consideran muy bueno, un 32% (72 personas) lo considera bueno y malo un 32% (73 personas).

3.1.10 Actitud

Tabla 19

Niveles de percepción de la actitud

	frecuencia	porcentaje
Malo	146	64%
Bueno	78	34%
Muy bueno	3	1%
total	227	100%

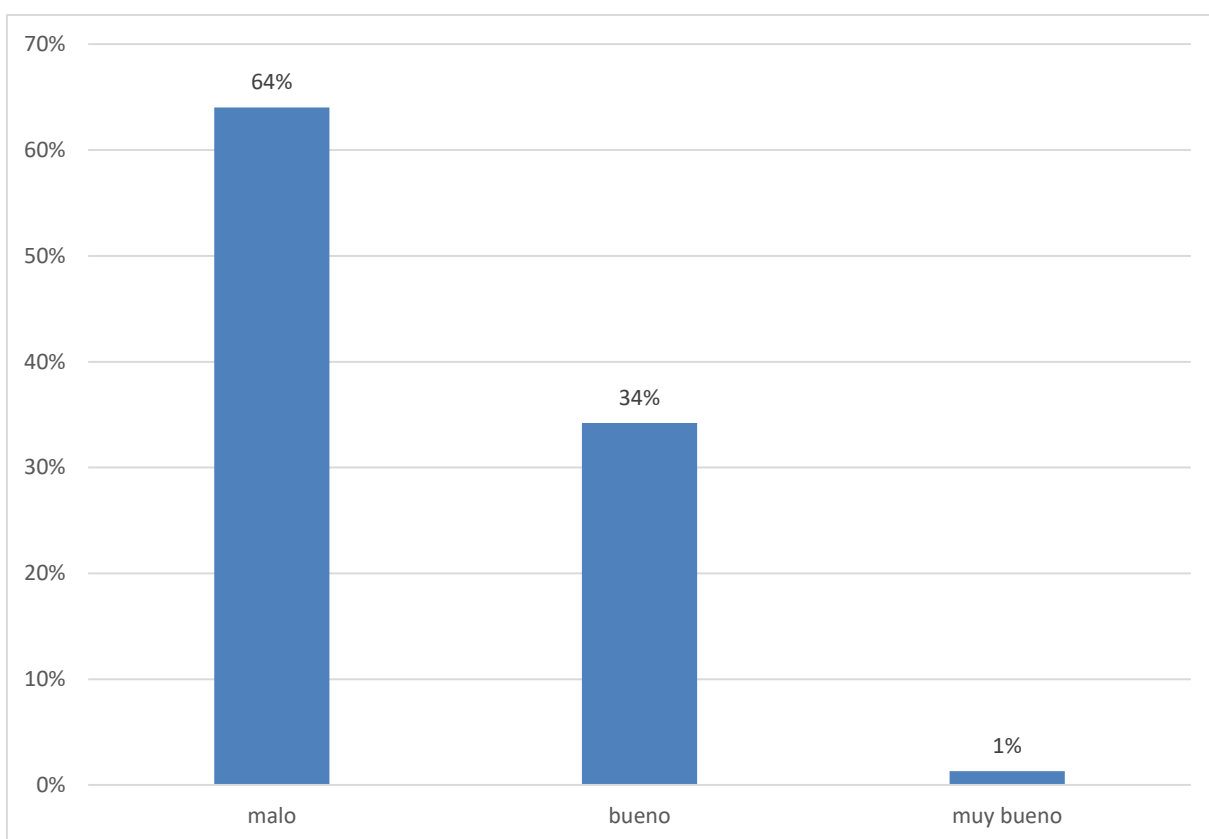


Figura 12. Niveles de percepción de la actitud

Se aprecia de acuerdo a la percepción de los pacientes atendidos sobre la actitud un 64% (146 personas) lo consideran malo, y un 34% (78 personas) lo considera bueno.

3.1.11 Percepción del paciente sobre el profesional que lo trata

Tabla 20

Niveles de percepción del paciente sobre el profesional que lo trata

	frecuencia	porcentaje
Malo	175	76.8%
Bueno	52	22.8%
Muy bueno	1	0.4%
total	228	100%

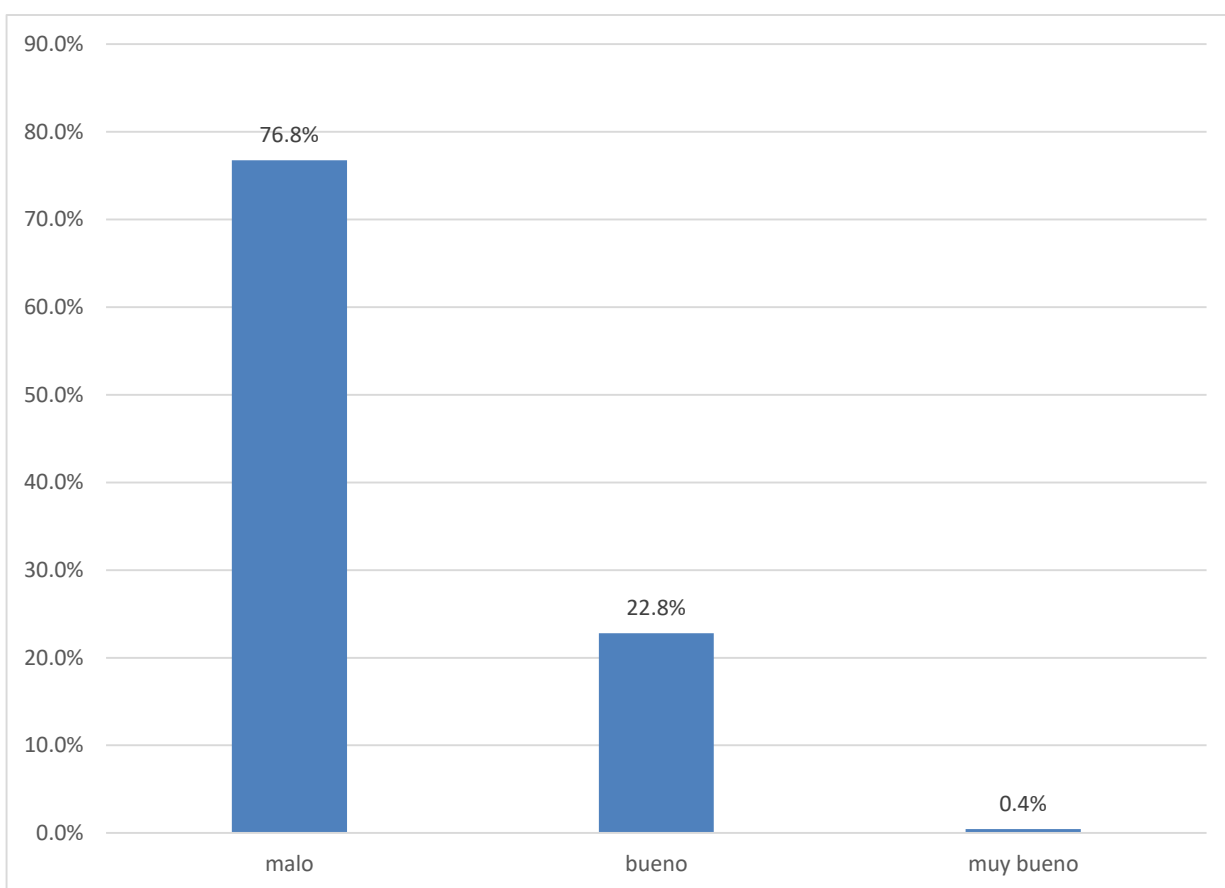


Figura 13. Niveles de percepción del paciente sobre el profesional que lo trata

Se aprecia de acuerdo a la percepción de los pacientes atendidos sobre la percepción del paciente sobre el profesional que lo trata un 76.8% (175 personas) lo consideran malo, y un 22.8% (52 personas) lo considera bueno.

3.1.12 Competencia técnica

Tabla 21

Niveles de percepción de la competencia técnica

	frecuencia	porcentaje
Malo	150	65.8%
Bueno	72	31.6%
Muy bueno	6	2.6%
total	228	100%

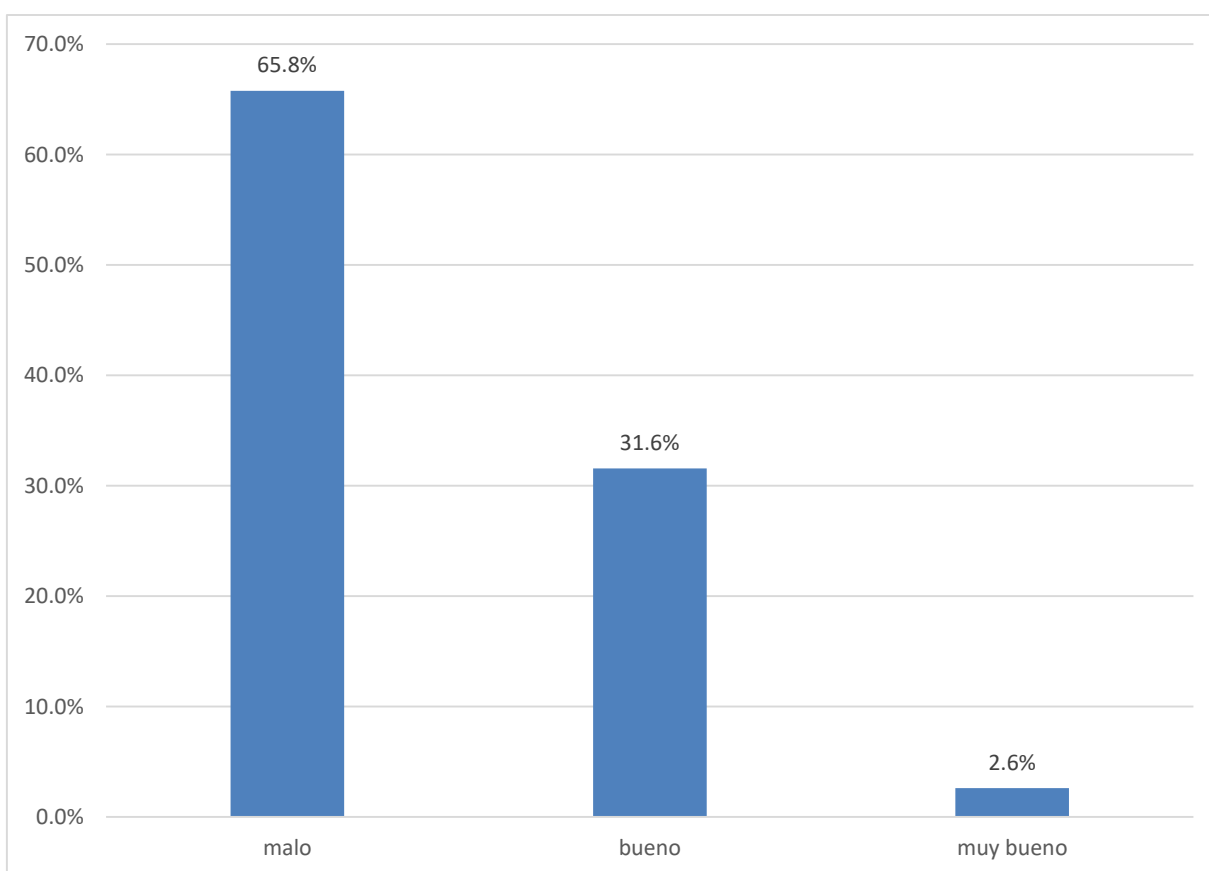


Figura 14. Niveles de percepción de la competencia técnica

Se aprecia de acuerdo a la percepción de los pacientes atendidos sobre la competencia técnica un 65.8% (150 personas) lo consideran malo, y un 31.6% (72 personas) lo considera bueno.

3.2 Resultados correlacionados

3.2.1 Calidad de atención y satisfacción en el servicio de pacientes

Hipótesis General

H₀: La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

H₁: La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

Tabla 22

Contraste entre calidad de atención y la satisfacción del servicio

			Calidad de atención	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,642**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	228	228
	Satisfacción del servicio	Coefficiente de correlación	,642**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	228	228

Interpretación: Se ha obtenido por medio del coeficiente de Rho de Spearman, un valor de 0.642, una significancia de 0.003 que es menor al parámetro teórico que es 0.05, por consiguiente: La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

3.2.2 Elementos tangibles y la satisfacción del servicio de pacientes

Hipótesis Específica 1

H₀: Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

H₁: Los elementos tangibles no se relacionan significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

Tabla 23

Contrastación *entre elementos tangibles y la satisfacción del servicio*

			Elementos tangibles	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,597*
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	228	228
	Satisfacción del servicio	Coefficiente de correlación	,597*	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	228	228

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Interpretación: Se ha obtenido por medio del coeficiente de Rho de Spearman, un valor de 0.597, una significancia de 0.043 que es menor al parámetro teórico que es 0.05, por lo tanto: Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

3.2.3 Fiabilidad y la satisfacción del servicio de pacientes

Hipótesis Específica 2

H₀: La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

H₁: La fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

Tabla 24

Contrastacion *entre fiabilidad y la satisfacción del servicio*

			Fiabilidad	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,602**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	228	228
	Satisfacción del servicio	Coefficiente de correlación	,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	228	228

Interpretación: Se ha obtenido por medio del coeficiente de Rho de Spearman, un valor de 0.602, una significancia de 0.001 que es menor al parámetro teórico que es 0.05, entonces: La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

3.2.4 La capacidad de respuesta y la satisfacción del servicio de pacientes

Hipótesis Específica 3

H₀: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

H₁: La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

Tabla 25

Contrastacion entre capacidad de respuesta y la satisfacción del servicio

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	228	228
	Satisfacción del servicio	Coefficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	228	228

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

Interpretación: Se ha obtenido por medio del coeficiente de Rho de Spearman, un valor de 0.622, una significancia de 0.002 que es menor al parámetro teórico que es 0.05, por lo tanto: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

3.2.5 La seguridad y la satisfacción del servicio de pacientes

Hipótesis Específica 4

H₀: La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

H₁: La seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

Tabla 26

Contrastación entre seguridad y la satisfacción del servicio

			Seguridad	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	228	228
	Satisfacción del servicio	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	228	228

Interpretación: Se ha obtenido por medio del coeficiente de Rho de Spearman, un valor de 0.802, una significancia de 0.001 que es menor al parámetro teórico que es 0.05 entonces: La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

3.2.6 La empatía y la satisfacción del servicio de pacientes

Hipótesis Específica 5

H₀: La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

H₁: La empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

Tabla 27

Contrastacion entre la empatia y la satisfaccion del servicio

			Empatía	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	228	228
	Satisfacción del servicio	Coefficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	228	228

Interpretación: Se ha obtenido por medio del coeficiente de Rho de Spearman, un valor de 0.582, una significancia de 0.004 que es menor al parámetro teórico que es 0.05 por consiguiente: La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

IV. Discusión

Discusión

Con el avance de la tecnología y la evolución en el mundo en la atención de los enfermos todas las organizaciones han mejorado e incluido bienes, beneficios, equipamiento y la valoración de la opinión de los enfermos que son atendidos para alcanzar las exigencias que se requiere en la valoración de los que se les ofrece al usuario. Pero como lo manifiesta Zhu (2018), en Estados Unidos que a pesar de todo lo expuesto pueden presentarse dificultades y problemas en cuanto a la atención de los enfermos en las diferentes áreas de una organización como el odontológico, así como en otros países y sobre todo en países como el nuestro que pertenece a países en vías de desarrollo donde se pueden presentar diversas dificultades en las diferentes áreas, es por ello el interés que hubo en la realización de este estudio, para valorar los alcances de la opinión de los usuarios.

La primera discusión se relaciona con la hipótesis general que fue planteada de la siguiente manera: La calidad de atención se asocia en forma muy significativa con satisfacción del servicio en cada paciente atendido del servicio de odontología en el Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018, los resultados hallados confirmaron la hipótesis alterna con un coeficiente de (Rho= 0,642) y un valor $p = 0,003 < 0.05$), comparando resultado con la investigación de Ruiz (2017) quien concluye que la calidad y la satisfacción por el servicio de salud recibido existe una relación positiva, es decir que a mayor calidad mayor percepción de la satisfacción por el servicio de salud recibida.

La segunda discusión se relaciona con la primera hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Los factores evidentes se relacionan significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018, los resultados hallados confirmaron la hipótesis alterna con un coeficiente de (Rho= 0.597) y un valor $p = 0,043 < 0.05$), comparando resultado con la investigación de Messarina (2016) quien como resultado obtuvo una correlación de 0.743 en la dimensión elementos tangibles, finalmente concluyó que la calidad de servicio tiene influencia en la variable satisfacción del paciente, es decir una adecuada calidad de

servicio genera efectos positivos en la satisfacción del paciente por la atención y servicio recibido.

La tercera discusión se relaciona con la segunda hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018, los resultados hallados confirmaron la hipótesis alterna con un coeficiente de ($Rho= 0.602$) y un valor $p = 0,001 < 0.05$), comparando resultado con la investigación de Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz & Gomes (2014) quien concluye que la calidad de atención hacia el paciente es de nivel regular, pero aun así se requiere que la entidad diseñe un programa de evaluación de manera constante sobre empatía, buen trato y cuidado del paciente para así lograr disminuir la percepción negativa del paciente hacia la atención recibida.

La cuarta discusión se relaciona con la tercera hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018, los resultados hallados confirmaron la hipótesis alterna con un coeficiente de ($Rho= 0.622$) y un valor $p = 0,002 < 0.05$), comparando resultado con la investigación de Borré & Vega (2014) los resultados señalan que la calidad de atención que recibió el paciente es regular con un 17% y la capacidad de respuesta hacia sus necesidades aun no puede cubrir las expectativas del paciente.

La quinta discusión se relaciona con la cuarta hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018, los resultados hallados confirmaron la hipótesis alterna con un coeficiente de ($Rho= 0.802$) y un valor $p = 0,001 < 0.05$), comparando resultado con la investigación de Maggi (2018) cuyos resultados fueron que las dimensiones con mayor problemas relacionadas con la percepción del paciente fueron la seguridad y la parte tangible, pero es considerada la de mayor problema la dimensión expectativas y concluye que el servicio no brinda la plena

seguridad al paciente porque el personal de salud no maneja de manera adecuada los lineamientos de bioseguridad, además la atención no es adecuada en relación a la calidez en el trato, porque el paciente tiene la percepción que existe poca comunicación, empatía y un buen trato.

La sexta discusión se relaciona con la quinta hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018, los resultados hallados confirmaron la hipótesis alterna con un coeficiente de ($Rho = 0.582$) y un valor $p = 0,004 < 0.05$), comparando resultado con la investigación de Vargas (2013) quien concluye que la percepción del paciente no tiene una relación significativa con la infraestructura del hospital, mas bien con la calidad humana que recibe por parte del personal de salud por lo tanto el personal de salud han generado empatía en el enfermo quien espera ser tratado de forma amable y cordial.

V. Conclusiones

Conclusiones

Primera. En relación a la hipótesis general, la calidad de atención se relaciona significativamente a la satisfacción del servicio, porque el acuerdo al Rho Spearman, se obtuvo una valoración a 0.642, una significancia a 0.003 que es menor al parámetro teórico que es 0.05, es decir a mayor calidad de atención se tiene la percepción que es mayor la satisfacción del servicio.

Segunda. En relación a la primera hipótesis específica, los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del servicio porque de acuerdo al Rho de Spearman, se obtuvo un valor de 0.597, una significancia de 0.043 que es menor al parámetro teórico que es 0.05, es decir a mejor elementos tangibles se tiene la percepción que es mayor la satisfacción del servicio.

Tercera. En relación a la segunda hipótesis específica, la fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio, porque de acuerdo a Rho de Spearman, se obtuvo un valor de 0.602, una significancia de 0.001 que es menor al parámetro teórico que es 0.05, es decir a mayor fiabilidad se tiene la percepción que es mayor la satisfacción del servicio.

Cuarta. En relación a la tercera hipótesis específica, la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio, porque de acuerdo al Rho de Spearman, se obtuvo un valor de 0.622, una significancia de 0.002 que es menor al parámetro teórico que es 0.05, es decir a mayor capacidad de respuesta se tiene la percepción que es mayor la satisfacción del servicio.

Quinta. En relación a la cuarta hipótesis específica, la seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio, porque de acuerdo al Rho de Spearman, se obtuvo un valor de 0.802, una significancia de 0.001 que es menor al parámetro teórico que es 0.05, es decir a mayor seguridad se tiene la percepción que es mayor la satisfacción del servicio.

Sexta. En relación a la quinta hipótesis específica, la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio, porque de acuerdo al Rho de

Spearman, se obtuvo un valor de 0.582, una significancia de 0.004 que es menor al parámetro teórico que es 0.05, es decir a mayor empatía se tiene la percepción que es mayor la satisfacción del servicio.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera.** Se sugiere que el Ministerio de Salud supervise permanente a los centro de salud de Lima, para así poder evaluar de manera permanente al personal de salud en correlación con calidad de atención y lo que se proporciona al paciente y como el paciente recibe el servicio y si se encuentra satisfecho con lo ofrecido por los centros de salud, es decir una atención de calidad.
- Segunda.** Se recomienda al Ministerio de Salud la mejora de las edificaciones de centros de salud de Lima, también la compra de materiales de tecnología de punta para así poder otorgar una calidad de atención que pueda llenar las expectativas del paciente.
- Tercera.** Se recomienda al director del Centro de Salud San Sebastián, Lima, que cada vez que un paciente se atiende se le aplique una encuesta para conocer su percepción sobre el desempeño de la función del personal de salud que lo atendió, para así tomar las medidas correctivas en caso se obtenga una percepción negativa.
- Cuarta.** Se recomienda al director del Centro de Salud San Sebastián, Lima contratar a un mayor recurso humano en salud para que así se pueda atender al paciente en un tiempo razonable y se pueda contar con la capacidad de resolver sus problemas en forma inmediata.
- Quinta.** Se recomienda que el superior del área odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, Lima, capacitar y evaluar de manera constante al personal de odontología en temas de bioseguridad para así garantizar la integridad del paciente que asiste al centro de salud.
- Sexta.** Se recomienda que el superior en el área odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, Lima, fomentar las relaciones interpersonales y supervisar el buen

trato y cuidado humanizado que debe contar un profesional de salud hacia la satisfacción y atención del paciente que asiste al centro de salud.

VII. Referencias

Referencias

- Aguilar , E., Mena, M., & Villanueva, J. (2017). *Calidad de la atención en una institución pediátrica. Conamed*, 125-128 Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2017/con173d.pdf>.
- Aiken, A., Sloane, D., Griffiths, P., Rafferty, A., Bruyneel, L., McHugh, M., Ausserhofer, D. (2017). *Nursing skill mix in European hospitals: cross-sectional study of the association with mortality, patient ratings, and quality of care. Original research*, 559-568 Obtenido de <https://qualitysafety.bmj.com/content/qhc/26/7/559.full.pdf>.
- Aiken, L., Sloane, D., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A., & Griffiths, P. (2017). *Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. BMJ Open*, 1-8 Obtenido de <https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/8/1/e019189.full.pdf>.
- Alles, M. (2013). *Dirección Estratégica de RRHH, volumen 1. (3ed.)* Argentina: Granica.
- Andia, W. (2017). *Manual de investigación universitaria*. Lima: Ediciones arte y pluma.
- Arévalo, R., Paucar, S., & Rupaylla, L. (2017). *Calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes del centro materno infantil de Lurín, Lima. (Tesis de grado)* , Lima , Perú : Universidad Inca Garcilaso de la Vega .
- Ariza, C., & Daza, R. (2008). *Calidad del Cuidado de enfermería al paciente hospitalizado*. Bogota: Pontificie Universidad Javeriana.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogota: Pearson.
- Borré , Y., & Vega, Y. (2014). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Ciencia y enfermería XX*, 81-94 Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf.
- Castillo, E. (2005). *Marketing de servicios*. Chile: Universidad del BÍO-BÍO de Chile.

- Chávez , A., & Molina, J. (2015). *Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del hospital Paravida de julio a diciembre 2014*. (Tesis de maestría), El Salvador: Universidad de El Salvador.
- Chicaiza, O., Bastidas, M., Llano, A., Moreno, P., & Hernández , M. (2018). *Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador*. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 1-6 Obtenido de http://www.bvs.sld.cu/revistas/ibi/vol37_1_18/ibi13118.pdf.
- Donabedian. (2005). *Evaluating the Quality of Medical Care*. E.E.U.U.
- Freeman , H., Srtorius, N., & Katschning, H. (2000). *Calidad de vida en los trastornos mentales*. España: Prited in Spain.
- Gamarra, G., Wong , F., Rivera , T., & Pujay , O. (2015). *Estadística e investigación con aplicación de SPSS*. Lima: San Marcos.
- Gutiérrez, O., Torres, C., & Lobo, N. (2018). *Factores relacionados con la aplicación del proceso de enfermería en instituciones hospitalarias de Colombia*. *Revista cuidarte*, Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v9n1/2216-0973-cuid-9-1-2007.pdf>.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mexico: Mc Graw Hill education.
- Hernandez, R., Mendez, S., Mendoza, C., & Cuevas , A. (2017). *Fundamentos de investigación*. Mexico: Mc Graw Hill education.
- Ibarra, A., & Rúa, E. (2018). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia*. *Nova*, Obtenido de <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/nova/article/view/2686/2791>.
- Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. (Tesis de maestría), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Jimenez, V. (2006). *Calidad Farmacoterapéutica*. España: Publicacions de la universitat de Valencia.

- Koontz, H., & Wehrich, H. (2013). *Elementos de Administración: un enfoque internacional y de innovación* (8 ed.). México: Mc Graw Hill/Interamericana editores.
- León , A. (2017). *Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el hospital regional policía nacional del Perú, Chiclayo, 2016*. (Tesis de maestría), Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis de maestría), Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil .
- Merino, R. (2018). *Factores asociados al mal trato de pacientes por médicos del hospital Santa Rosa Piura, marzo agosto 2016*. (Tesis de grado) , Trujillo, Perú : Universidad Privada Antenor Orrego .
- Messarina, A. (2016). *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, 119-123.
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la evaluación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. RM N° 527-2011/MINSA, Lima, Perú.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). *Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research*. . Journal of Marketing.
- Perú 21. (02 de Setiembre de 2017). Obtenido de Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año: <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194>
- Pintado, M. (2018). *Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017*. (Tesis de maestría), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015*.

- (Tesis de grado), Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 ed.). México : Pearson.
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría), Lima , Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Ruiz, R. (2018). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Sanchez, S. (2011). *La cuarta vía*. Lima: San Marcos.
- Santana, J., Bauer, A., Minamisava, R., Queiroz , A., & Gomes , M. (2014). *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza*. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 454-460 Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf.
- Sihuín, E., Gómez, O., & Ibáñez, V. (2015). *Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú*. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2015, 299-302 Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2015.v32n2/299-302/es>.
- Stanton, W., Etzel , M., & Walker, B. (2013). *Fundamentos de marketing*. Madrid: McGraw-Hill.
- Suñol, R. (1996). *Ponencia Calidad de Atención* . Fundación Avedis Donabedian .
- Thompson, I. (2005). *La Satisfacción del Cliente*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Tobon, T. (2015). *Formación integral y competencias*. Lima, Peru: Macro.
- Urriago , L. (2012). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.

- Vara , A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis. Cómo elaborar y asesorar una tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Vargas, D. (2013). *Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*. (Tesis de maestría) , Quito , Ecuador: Universidad San Francisco de Quito .
- Zeithman, V., & Bitner, J. (2002). *Marketing de servicio* (2 ed.). Fic Graw Hill Interamericana.
- Zhu, J., Dy, S., Wenzel, J., & Wu, A. (2018). Obtenido de Association of Magnet *Status and Nurse Staffing With Improvements in Patient Experience With Hospital Care, 2008–2015*: <https://insights.ovid.com/crossref?an=00005650-201802000-00002>

Anexos

Anexo A: Artículo Científico

Calidad de atención y Satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el Servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima – 2018.

Juan Carlos Herrera Suarez

Resumen

La tesis tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018. El diseño metodológico fue cuantitativo, el tipo de investigación es correlacional y de diseño no experimental. La población de estudio fue de 558 pacientes y la muestra de estudio fue de 228 pacientes, se le aplicó un cuestionario de 30 ítems en la variable 1 denominada calidad de atención y 16 preguntas en la variable 2 denominada satisfacción del servicio, a una escala de Likert. Finalmente se concluye, según la correlación de Spearman se tiene un coeficiente de 0.642 y un valor p de $0,003 < 0.05$, por lo tanto, la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del servicio.

Abstract

The general objective of the thesis was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the service of patients treated in the dentistry service of the San Sebastián Health Center, Lima-2018. The methodological design was quantitative, the type of research is correlational and non-experimental design. The study population was 558 patients and the study sample was 228 patients, a questionnaire of 30 items was applied in variable 1 called quality of care and 16 questions in variable 2 called service satisfaction, on a scale of Likert. Finally, it is

concluded that, according to the Spearman correlation, there is a coefficient of 0.642 and a p-value of 0.003 <0.05, therefore, the quality of care is significantly related to the satisfaction of the service of the patients attended in the dentistry service of the Health Center San Sebastián, Lima-2018.

Keywords: quality of attention, satisfaction of the service.

Introducción

En los últimos años el mundo tuvo cambios y evoluciono con bastante rapidez, se aprecia en la mejora y optimización de recursos tecnológicos, administrativos y la calidad, es por ello que las entidades tanto pública y privada están en la obligación de mejorar continuamente el servicio que ofrece al usuario. Las organizaciones vinculadas al sector de salud pública están inmersas también a los cambios en tecnología, exigencia del paciente y la competitividad con entidades de similar actividad que son más del sector privado. “Por eso que el sector salud por ser una organización que proporciona servicios, se encuentra cada vez más preocupado en desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad en el servicio a los usuarios que son los pacientes y den como resultado la garantía de un servicio de calidad y la satisfacción del paciente” (Quispe, 2015, p. 18).

En Europa relacionado a la calidad del paciente, según (Aiken A. , y otros, 2017) señalan que la calidad del paciente presenta problemas por la falta de mayor personal de salud, y con una mayor proporción de profesionales de salud se puede conseguir a mejorar la seguridad, atención y calidad del paciente.

En Inglaterra según Aiken, y otros (2017) las percepciones de los pacientes sobre la atención hospitalaria son fuertemente asociado con el cuidado del personal de salud, que está relacionado con la carencia de empatía y profesionalismo del personal de salud, un inadecuado ambiente de trabajo y una mejor remuneración al personal de salud.

En E.E.U.U. según Zhu, Dy, Wenzel, & Wu (2018) existen problemas de atención al paciente debido a la falta de compromiso y profesionalismo de algunos colaboradores en salud, debiendo contar con una mejor selección y contratación del personal de salud.

En México de acuerdo a Aguilar , Mena, & Villanueva (2017), menciona que la calidad de atención en general es buena pero los pacientes tienen la percepción que falta más empatía y buen trato del personal de salud, por lo tanto se está implementando programas de capacitación y seguimiento de cómo mejorar el trato al paciente y así poder lograr el objetivo de brindar una calidad óptima al paciente.

En los hospitales del Ecuador según Chicaiza, Bastidas, Llano, Moreno, & Hernández (2018) la problemática vinculada a la calidad y atención al paciente es debida a una deficiente selección y contratación del personal de salud, porque se cumplen con las políticas y procedimiento de contratación porque así lo exige la norma pero no se contrasta con las necesidades y satisfacción de los pacientes.

En Ecuador según Gutiérrez, Torres, & Lobo (2018), la problemática vinculada a la calidad y atención del paciente es la falta de personal de salud suficiente para brindar un servicio eficiente, porque se hace visible la falta de tiempo para atender a demasiados pacientes, en diferentes turnos. Asimismo de acuerdo a Ibarra & Rúa (2018) agrega que existen hospitales que no tienen la capacidad suficiente para la atención de pacientes teniendo como consecuencia quejas, reclamos y insatisfacción de los pacientes.

“En Perú en el interior del país la disponibilidad de medicamentos solo llega al 30%, pero pese a la necesidad, muchos hospitales están desabastecidos y el perjudicado es el paciente, además el país no cuenta con la infraestructura adecuada para atender la demanda, siendo difícil que los pacientes lleguen a un establecimiento de salud y reciba una atención adecuada e inmediata. Finalmente el principal motivo de quejas de los pacientes son una inadecuada atención médica (44%), falta de información (28%) y la disconformidad con la atención recibida (9%)” (Perú 21, 2017).

En la provincia de Piura de acuerdo a Merino (2018), relacionado a la calidad y atención del paciente se debe que el personal de salud no dispone de los recursos suficientes para otorgar un servicio adecuado asimismo el bajo sueldo que no motiva al personal de salud porque no logra satisfacer sus necesidades familiares y profesionales, por consecuencia disminuye la calidad y atención hacia el paciente. En Lurín según Arévalo, Paucar, & Rupaylla (2017) sobre la calidad y atención al

paciente es deficiente respecto al tiempo de espera que llega a pasar los treinta minutos, generando insatisfacción en el paciente.

Para (Sihuin, Gómez, & Ibáñez, 2015, p. 300) señala que el Ministerio de Salud (MINSA) del Perú reconoce que, la calidad en servicios de salud es un objetivo importante en el rubro salud y vincula la calidad con la medición que se espera obtener del servicio eficiente para el paciente.

En la actualidad, el Servicio de odontología del Centro de la salud San Sebastián, localizado en Cercado de Lima, en relación a la calidad de atención los pacientes perciben limitaciones en la infraestructura porque no logra cubrir la demanda de pacientes, el malestar por el tiempo de espera que en algunos casos exceden los treinta minutos, aun siendo citas programadas, y la poca capacidad de información y respuesta del personal de salud, lo expuesto son deficiencias que no logra alcanzar una adecuada calidad de atención en la entidad.

En relación a la satisfacción del Servicio de odontología del Centro de la salud San Sebastián no existe una buena comunicación, ni un buen trato, empatía y confianza hacia el paciente, en algunos casos por los horarios rotativos el personal de salud no tiene el tiempo suficiente para capacitarse y mejorar su desempeño profesional, y todo ello es percibido por el paciente que por lo general queda insatisfecho con el servicio médico recibido, por lo tanto el paciente migra a otros centros de salud.

Definición de la variable calidad de atención

Para Donabedian en relación a la calidad de atención se define como “la experiencia que se desea, así mismo como la que proporciona al usuario el máximo y completo bien estar, luego de la valoración de un balance entre las ganancias y pérdidas que acompañan el procedimiento en todas sus etapas” (Suñol, 1996 p. 1).

Dimensiones de la variable calidad de atención

Dimensión 1: Elementos Tangibles

Para (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994, p. 79):

“Estos comprenden una de las dimensiones que mide la calidad en referencia a la apariencia de infraestructura, equipamiento, recursos

humanos y materiales; desde una apreciación visual acceso facial adecuada es necesario mantener unas óptimas condiciones de las estructuras”.

Dimensión 2: Fiabilidad

De acuerdo a (Urriago, 2012, p. 43), “La fiabilidad es la actitud confiable y precisa que demuestra el enfermero, demostrando también prestar una atención de forma adecuada y cuidadosa”.

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Sobre la capacidad de respuesta, (Urriago, 2012, p. 43) señala que “los enfermeros y doctores deben demostrar prontitud y espíritu servicial en la atención, ya que al paciente le ofusca estar esperando, por lo que exigen una atención rápida”.

Dimensión 4: Seguridad

En relación al autor (Urriago, 2012, p. 43), “la seguridad es lo esencial en la atención de la salud, pues depende mucho para crear credibilidad, confianza y garantía en la salud de los pacientes, de tal manera que estos también se sientan seguros con lo que le diagnostique el doctor”.

Dimensión 5: Empatía

Para (Urriago, 2012, p. 43), “la empatía se refiere a conocer y comprender lo que el usuario o paciente necesita, tomando importancia a los sentimientos que la persona posee, es por ello que la atención debe adecuarse a las necesidades de los pacientes, de tal manera que el personal de enfermería demuestre”

Definición de la variable satisfacción del servicio

Según (Donabedian, 2005, p. 691), define que “la satisfacción es una disposición de eficacia y eficiencia e incluso de control del objetivo de la calidad de los servicios de salud”.

Dimensiones de la variable satisfacción del servicio

Dimensión 1: Comunicación

La comunicación según (Jiménez, 2006), permite la mejora de relaciones interpersonales entre los trabajadores de una entidad de salud y los usuarios, la comunicación es valiosa porque ocasionaría una falta de coordinación o alterar la información todo por no tener una óptima comunicación.

Dimensión 2: confianza

Según (Jiménez, 2006), “para lograr la confianza de una persona es importante tener en cuenta el servicio que se brinda, la comunicación activa y recíproca, identificación de necesidades del paciente y si se consiguió la confianza es factible fortalecer relaciones interpersonales duraderas”.

Dimensión 3: Actitud

Según (Jiménez, 2006), la actitud se vincula con el profesionalismo del personal de salud que deberá contar con acciones buenas, moral, valores éticos, humildad, pero la actualidad se encuentra con profesionales con poca actitud y ganas de superación.

Dimensión 4: Percepción del paciente sobre el profesional que lo trata

Según (Jiménez, 2006), la percepción del paciente sobre el profesional que lo trata se relaciona en la ética y moral, los conocimientos y habilidades de un trabajador de salud que debe mostrar una actitud positiva que agrade al paciente por lo tanto genera satisfacción del paciente.

Dimensión 5: Competencia Técnica

Según (Jiménez, 2006), “la competencia técnica se refiere básicamente a la competitividad profesional de los colaboradores a las diferentes capacidades, experiencias y conocimientos que estos poseen cada uno, características que pueden ser aprovechadas satisfactoriamente por los usuarios y valorada por la institución”.

Metodología

La tesis tiene como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018. El diseño metodológico fue cuantitativo, el tipo de investigación es correlacional referenciado por los autores (Hernández et al., 2017, p. 77), porque se pretende establecer la asociación entre las variables planteadas, asimismo el estudio es de corte transversal porque se aplica el cuestionario en un solo momento, guardando relación con el autor Andía (2017). La población de estudio fue de 558 pacientes y la muestra de estudio fue de 228 pacientes, se le aplicó un cuestionario de 30 ítems en la variable 1 denominada calidad de atención y 16 preguntas en la variable 2 denominada satisfacción del servicio, a una escala de Likert.

Resultados

Los resultados descriptivos señalan según la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián sobre la calidad de atención un 94% (215 personas) lo consideran mala, un 3% (7 personas) lo considera bueno y muy bueno un 3%(6% personas) y según la percepción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián sobre la satisfacción del servicio un 85.5% (195 personas) lo consideran mala, un 13.6% (31 personas) lo considera bueno y muy bueno un 0.9% (2 personas).

En la prueba de hipótesis general: Según los resultados obtenidos por medio del análisis estadístico para la corroboración de la hipótesis general resultó que el coeficiente de Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.642, una significancia de 0.003 que es menor al parámetro teórico que es 0.05, lo que permitió comprobar que: La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.

Discusión

La primera discusión se relaciona con la hipótesis general que fue planteada de la siguiente manera: La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018, los resultados hallados confirmaron la hipótesis alterna con un coeficiente de (Rho= 0,642) y un valor $p = 0,003 < 0.05$), comparando resultado con la investigación de Ruiz (2017) quien concluye que entre la calidad y la satisfacción por el servicio de salud recibido existe una relación positiva, es decir que a mayor calidad mayor percepción de la satisfacción por el servicio de salud recibida.

Conclusiones

En relación a la hipótesis general se determina que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018 ya que se ha adquirido que el coeficiente de Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.642, una significancia de 0.003 que es menor al parámetro teórico que es 0.05, es decir a mayor calidad de atención se tiene la percepción que es mayor la satisfacción del servicio.

Referencias

- Aguilar, E., Mena, M., & Villanueva, J. (2017). *Calidad de la atención en una institución pediátrica*. *Conamed*, 125-128 Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2017/con173d.pdf>.
- Aiken, A., Sloane, D., Griffiths, P., Rafferty, A., Bruyneel, L., McHugh, M., Ausserhofer, D. (2017). *Nursing skill mix in European hospitals: cross-sectional study of the association with mortality, patient ratings, and quality of*

- care. *Original research*, 559-568 Obtenido de <https://qualitysafety.bmj.com/content/qhc/26/7/559.full.pdf>.
- Arévalo, R., Paucar, S., & Rupaylla, L. (2017). *Calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes del centro materno infantil de Lurín, Lima*. (Tesis de grado) , Lima , Perú : Universidad Inca Garcilaso de la Vega .
- Andia, W. (2017). *Manual de investigación universitaria*. Lima: Ediciones arte y pluma.
- Chicaiza, O., Bastidas, M., Llano, A., Moreno, P., & Hernández , M. (2018). *Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 1-6 Obtenido de http://www.bvs.sld.cu/revistas/ibi/vol37_1_18/ibi13118.pdf.
- Donavedian. (2005). *Evaluating the Quality of Medical Care*. E.E.U.U.
- Gutiérrez, O., Torres, C., & Lobo, N. (2018). *Factores relacionados con la aplicación del proceso de enfermería en instituciones hospitalarias de Colombia. Revista cuidarte*, Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v9n1/2216-0973-cuid-9-1-2007.pdf>.
- Hernandez, R., Mendez, S., Mendoza, C., & Cuevas , A. (2017). *Fundamentos de investigación*. Mexico: Mc Graw Hill education.
- Merino, R. (2018). *Factores asociados al mal trato de pacientes por médicos del hospital Santa Rosa Piura, marzo agosto 2016*. (Tesis de grado) , Trujillo, Perú : Universidad Privada Antenor Orrego .
- Jimenez, V. (2006). *Calidad Farmacoterapéutica*. España: Publicacions de la universitat de Valencia.
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015*. (Tesis de grado), Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Ruiz, R. (2018). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

- Sihuin, E., Gómez, O., & Ibáñez, V. (2015). *Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú*. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2015, 299-302. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2015.v32n2/299-302/es>.
- Suñol, R. (1996). *Ponencia Calidad de Atención*. Fundación Avedis Donabedian.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). *Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research*. *Journal of Marketing*.
- Perú 21. (02 de Setiembre de 2017). Obtenido de Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año: <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194>
- Urriago, L. (2012). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE.
- Zhu, J., Dy, S., Wenzel, J., & Wu, A. (2018). Obtenido de *Association of Magnet Status and Nurse Staffing With Improvements in Patient Experience With Hospital Care, 2008–2015*: <https://insights.ovid.com/crossref?an=00005650-201802000-00002>

Anexo B. Matriz de Consistencia

Calidad de atención y Satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el Servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima – 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																																																	
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.</p> <p>Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.</p> <p>Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.</p> <p>Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.</p> <p>La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.</p> <p>La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.</p> <p>La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.</p> <p>La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.</p>	<p>Variable 1. Calidad de atención</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Elementos Tangibles</td> <td>Estados físicos de instalaciones</td> <td>1</td> <td rowspan="7">1= Muy en desacuerdo 2= Totalmente en desacuerdo 3=Parcialmente en desacuerdo 4=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5=Parcialmente de acuerdo 6=Totalmente de acuerdo 7=Muy de acuerdo</td> <td rowspan="7">Malo (30-70) bueno (71-110) Muy bueno (111 – 150)</td> </tr> <tr> <td>Limpieza de las instalaciones</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Presentación personal de empleados</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Materiales de comunicación</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Señalización y área exclusiva</td> <td>5, 6, 7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Fiabilidad</td> <td>Cumplimiento de servicios programados</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Oportunidad de la atención de urgencias</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Resolución de problemas</td> <td>10, 11</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacidad de Respuesta</td> <td>Cuidado en el registro de atención</td> <td>12, 13</td> </tr> <tr> <td>Sencillez de los trámites para la atención</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Seguridad</td> <td>Disposición para atender preguntas</td> <td>15, 16, 17</td> </tr> <tr> <td>Agilidad del trabajo para la atención inmediata.</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Idoneidad del personal</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Confianza</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cumplimiento de</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos	Elementos Tangibles	Estados físicos de instalaciones	1	1= Muy en desacuerdo 2= Totalmente en desacuerdo 3=Parcialmente en desacuerdo 4=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5=Parcialmente de acuerdo 6=Totalmente de acuerdo 7=Muy de acuerdo	Malo (30-70) bueno (71-110) Muy bueno (111 – 150)	Limpieza de las instalaciones	2	Presentación personal de empleados	3	Materiales de comunicación	4	Señalización y área exclusiva	5, 6, 7	Fiabilidad	Cumplimiento de servicios programados	8	Oportunidad de la atención de urgencias	9	Resolución de problemas	10, 11	Capacidad de Respuesta	Cuidado en el registro de atención	12, 13	Sencillez de los trámites para la atención	14	Seguridad	Disposición para atender preguntas	15, 16, 17	Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	18	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	19	Idoneidad del personal	20		Confianza	21		Cumplimiento de	22
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos																																																
Elementos Tangibles	Estados físicos de instalaciones	1	1= Muy en desacuerdo 2= Totalmente en desacuerdo 3=Parcialmente en desacuerdo 4=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5=Parcialmente de acuerdo 6=Totalmente de acuerdo 7=Muy de acuerdo	Malo (30-70) bueno (71-110) Muy bueno (111 – 150)																																																
	Limpieza de las instalaciones	2																																																		
	Presentación personal de empleados	3																																																		
	Materiales de comunicación	4																																																		
	Señalización y área exclusiva	5, 6, 7																																																		
Fiabilidad	Cumplimiento de servicios programados	8																																																		
	Oportunidad de la atención de urgencias	9																																																		
	Resolución de problemas	10, 11																																																		
Capacidad de Respuesta	Cuidado en el registro de atención	12, 13																																																		
	Sencillez de los trámites para la atención	14																																																		
Seguridad	Disposición para atender preguntas	15, 16, 17																																																		
	Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	18																																																		
	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	19																																																		
	Idoneidad del personal	20																																																		
	Confianza	21																																																		
	Cumplimiento de	22																																																		

<p>atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018?</p>	<p>servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.</p>	<p>odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima-2018.</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>medidas de seguridad</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Capacidad necesarias</td> <td>23</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Empatía</td> <td>Amabilidad en el trato</td> <td>24, 25</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comprensión de las necesidades de los usuarios</td> <td>26, 27, 28</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Horarios adecuados</td> <td>29</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Claridad en las orientaciones brindadas al usuario</td> <td>30</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		medidas de seguridad					Capacidad necesarias	23			Empatía	Amabilidad en el trato	24, 25			Comprensión de las necesidades de los usuarios	26, 27, 28			Horarios adecuados	29			Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	30									
	medidas de seguridad																																				
	Capacidad necesarias	23																																			
Empatía	Amabilidad en el trato	24, 25																																			
	Comprensión de las necesidades de los usuarios	26, 27, 28																																			
	Horarios adecuados	29																																			
	Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	30																																			
			<p>Variable 2. Satisfacción del servicio</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Escucha con interés</td> <td>Explicaciones claras</td> <td>1, 2</td> <td rowspan="10">1= Totalmente en desacuerdo 2=Parcialmente en desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=Parcialmente de acuerdo 5=Totalmente de acuerdo</td> <td rowspan="10">Malo (15-26) bueno (27-38) Muy bueno (15-26)</td> </tr> <tr> <td>Intimidación en la conversación</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Escucha con interés</td> <td>Escucha con interés</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Confianza</td> <td>Capacidad de discutir problemas personales</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Actitud Profesional</td> <td>Adopta un papel dominante</td> <td>6, 7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Percepción del paciente sobre la profesionalidad del trato</td> <td>Respeto mutuo</td> <td>8, 9</td> </tr> <tr> <td>respeto al orden de llegada</td> <td>10, 11</td> </tr> <tr> <td>Trato amable y cordial</td> <td>12, 13, 14</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Competencia Técnica</td> <td>Conocimientos propios de su especialidad</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Capacidad para identificar las necesidades del usuario.</td> <td>16</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos	Escucha con interés	Explicaciones claras	1, 2	1= Totalmente en desacuerdo 2=Parcialmente en desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=Parcialmente de acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Malo (15-26) bueno (27-38) Muy bueno (15-26)	Intimidación en la conversación	3	Escucha con interés	Escucha con interés	4	Confianza	Capacidad de discutir problemas personales	5	Actitud Profesional	Adopta un papel dominante	6, 7	Percepción del paciente sobre la profesionalidad del trato	Respeto mutuo	8, 9	respeto al orden de llegada	10, 11	Trato amable y cordial	12, 13, 14	Competencia Técnica	Conocimientos propios de su especialidad	15	Capacidad para identificar las necesidades del usuario.	16
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos																																	
Escucha con interés	Explicaciones claras	1, 2	1= Totalmente en desacuerdo 2=Parcialmente en desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=Parcialmente de acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Malo (15-26) bueno (27-38) Muy bueno (15-26)																																	
	Intimidación en la conversación	3																																			
Escucha con interés	Escucha con interés	4																																			
Confianza	Capacidad de discutir problemas personales	5																																			
	Actitud Profesional	Adopta un papel dominante			6, 7																																
Percepción del paciente sobre la profesionalidad del trato	Respeto mutuo	8, 9																																			
	respeto al orden de llegada	10, 11																																			
	Trato amable y cordial	12, 13, 14																																			
Competencia Técnica	Conocimientos propios de su especialidad	15																																			
	Capacidad para identificar las necesidades del usuario.	16																																			
<p>METODOLOGÍA Tipo de investigación. Correlacional y diseño: No experimental. Población: 558 pacientes. Muestra: 228 pacientes.</p>																																					

Anexo C: Operacionalización de variables

Tabla 28

Operacionalización de la variable 1. Calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos
Elementos Tangibles	Estados físicos de instalaciones	1	1= Muy en desacuerdo 2= Totalmente en desacuerdo 3=Parcialmente en desacuerdo 4=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5=Parcialmente en acuerdo 6=Totalmente de acuerdo 7=Muy en acuerdo	Malo (30-90) bueno (91-150) Muy bueno (151 – 210)
	Limpieza de las instalaciones	2		
	Presentación personal de empleados	3		
	Materiales de comunicación	4		
Fiabilidad	Señalización y área exclusiva	5, 6, 7		
	Cumplimiento de servicios programados	8		
	Oportunidad de la atención de urgencias	9		
	Resolución de problemas	10, 11		
Capacidad de Respuesta	Cuidado en el registro de atención	12, 13		
	Sencillez de los trámites para la atención	14		
	Disposición para atender preguntas	15, 16, 17		
	Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	18		
Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	19		
	Idoneidad del personal	20		
	Confianza	21		
	Cumplimiento de medidas de seguridad	22		
	Capacidad necesarias	23		
Empatía	Amabilidad en el trato	24, 25		
	Comprensión de las necesidades de los usuarios	26, 27, 28		
	Horarios adecuados	29		
	Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	30		

Tabla 29 *Operacionalización de la variable 2. Satisfacción del servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos
Comunicación	Explicaciones claras	1, 2	1= Totalmente en desacuerdo 2=Parcialmente en desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=Parcialmente de acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Malo (30-70) bueno (71-110) Muy bueno (111-150)
	Intimidad en la conversación	3		
	Escucha con interés	4		
Confianza	Capacidad de discutir problemas personales	5		
Actitud	Adopta un papel dominante	6, 7		
Percepción del paciente sobre el profesional que lo trata	Respeto mutuo	8, 9		
	Respeto al orden de llegada	10, 11		
	Trato amable y cordial	12, 13, 14		
Competencia Técnica	Conocimientos propios de su especialidad	15		
	Capacidad para identificar las necesidades del usuario.	16		

Anexo D: Ficha Técnica del instrumento 1

Nombre:	Instrumento de medición de calidad de atención.
Autor y Año:	Juan Carlos Herrera Suarez, año 2018.
Procedencia:	Perú
Institución:	Universidad Cesar Vallejo
Universo de Estudio:	Centro de la salud San Sebastián.
Confianza:	95 %
Error:	5.0%
Tamaño maestral:	228 pacientes
Tipo técnica:	La encuesta será aplicado a 228 pacientes adultos del mes de Agosto del 2018.
Tipo de instrumento:	Se usará el cuestionario de calidad de atención.
Fecha trabajo de campo:	Agosto 2018
Escala de medición:	1= Muy en desacuerdo; 2= Totalmente en desacuerdo; 3=Parcialmente en desacuerdo; 4=Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 5=Parcialmente de acuerdo; 6=Totalmente de acuerdo y 7=Muy de acuerdo.
Tiempo utilizado:	El tiempo de duración para el llenado de la encuesta es de un tiempo aproximado de 20 minutos.

Tabla 30
Baremo de la variable 1. Calidad de atención

Niveles/rangos	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Muy bueno	[35-49]	[30-42]	[25-35]	[25-35]	[35-49]
Bueno	[21-35>	[18-30>	[15-25>	[15-25>	[21-35>
Malo	[7-21>	[6-18>	[5-15>	[5-15>	[7-21>

A continuación se presentara la ficha técnica del instrumento de medición de la variable 1 denominado calidad de atención, que fue aplicado en el trabajo de campo, para tomar la percepción de los pacientes:

Anexo E: Ficha Técnica del instrumento 2

Nombre:	Instrumento de medición de satisfacción del servicio
Autor y Año:	Juan Carlos Herrera Suarez, año 2018.
Procedencia:	Perú
Institución:	Universidad Cesar Vallejo
Universo de Estudio:	Centro de la salud San Sebastián.
Confianza:	95 %
Error:	5.0%
Tamaño maestral:	228 pacientes
Tipo técnica:	La encuesta será aplicado a 228 pacientes adultos del mes de Agosto del 2018.
Tipo de instrumento:	Se usará el cuestionario de satisfacción del servicio.
Fecha trabajo de campo:	Agosto 2018

Escala de medición: 1= Totalmente en desacuerdo; 2= Parcialmente en desacuerdo; 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4=Parcialmente de acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo.

Tiempo utilizado: El tiempo de duración para el llenado de la encuesta es de un tiempo aproximado de 20 minutos.

Tabla 31
Baremo de la variable 2. Satisfacción del servicio

Niveles/rangos	Comunicación	confianza	actitud	Percepción del paciente del profesional que lo trata	Competencia técnica
Muy bueno	[11-20	[3-5]	[8-10]	[25-35]	[8-10]
Bueno	[9-11>	[2-3>	[5-8>	[16-25>	[5-8>
Malo	[4-9>	[1-2>	[2-5>	[7-16>	[2-5>

Anexo F: Instrumentos de recolección de datos

A continuación, le presento el cuestionario sobre calidad y satisfacción de los pacientes. Enfatizando que su participación será de forma anónima y en nada lo compromete.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque la respuesta que para usted sea la más apropiada.

A. Datos generales

Edad: Género:

B. Cuestionario

Codificación						
1	2	3	4	5	6	7
Muy en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo

VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN		1	2	3	4	5	6	7
01	Los consultorios del centro de salud San Sebastián, Lima son agradables.							
02	Los consultorios del centro de salud San Sebastián, Lima siempre están limpios y ventilados.							
03	El personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)							
04	Los consultorios del centro de salud San Sebastián, Lima cuentan con materiales informativos que llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)							
05	El centro de salud San Sebastián, Lima cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.							
06	El centro de salud San Sebastián, Lima cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)							
07	El centro de salud San Sebastián, Lima dispone de un área cómoda de espera para los pacientes.							
08	La atención que ofrece el centro de salud San Sebastián, Lima es igual para todos (as).							

VARIABLE 2: SATISFACCION DEL SERVICIO		1	2	3	4	5
01	¿Considera usted que el personal del centro de salud San Sebastián, Lima que lo atiende le brinda instrucciones claras y precisas?					
02	¿Considera usted que el personal del centro de salud San Sebastián, Lima atiende sus dudas y quejas oportunamente?					
03	¿Ud. considera que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima es discreto con relación a su salud?					
04	¿Cree Ud., que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima escucha atentamente sus dudas?					
05	¿Para Ud. el personal de salud que lo atiende en el centro de salud San Sebastián, Lima es confiable como para contarle sucesos personales?					
06	¿Cree Ud. que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima lo atiende de manera prepotente?					
07	¿Ud., ha recibido maltratos verbales del personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima?					
08	¿Considera Ud. que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos?					
09	¿Cree Ud. que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima se dirige a su persona con respeto?					
10	¿Considera que en el centro de salud San Sebastián, Lima atiende respetando el orden de llegada de los pacientes?					
11	¿Considera que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima muestra ciertos favoritismos con algún paciente y lo permite ingresar antes que todos?					
12	¿Considera que la persona en el centro de salud San Sebastián, Lima encargada de atenderlo es amable y cortés?					
13	¿Cree Ud. que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima es tolerante con los diferentes usuarios?					
14	¿Considera que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima trata con empatía a los usuarios?					
15	¿Considera que el enfermero (a) del centro de salud San Sebastián, Lima que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario?					
16	¿Cree Ud. que el enfermero (a) tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el paciente?					

Anexo G: Certificado de validación de instrumentos



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems Dimensión. Elementos tangibles	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	Los consultorios del centro de salud San Sebastián, Lima son agradables.	✓		✓		✓		
02	Los consultorios del centro de salud San Sebastián, Lima siempre están limpios y ventilados.	✓		✓		✓		
03	El personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)	✓		✓		✓		
04	Los consultorios del centro de salud San Sebastián, Lima cuentan con materiales informativos que llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)	✓		✓		✓		
05	El centro de salud San Sebastián, Lima cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	✓		✓		✓		
06	El centro de salud San Sebastián, Lima cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)	✓		✓		✓		
07	El centro de salud San Sebastián, Lima dispone de un área cómoda de espera para los pacientes.	✓		✓		✓		
	Dimensión. Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
08	La atención que ofrece el centro de salud San Sebastián, Lima es igual para todos (as).	✓		✓		✓		
09	La atención en el centro de salud San Sebastián, Lima se realiza en orden y respetando el orden de llegada	✓		✓		✓		
10	La información sobre el diagnóstico de salud que se ofrece en el centro de salud San Sebastián, Lima es adecuada.	✓		✓		✓		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud San Sebastián, Lima cuenta con el libro de reclamaciones.	✓		✓		✓		
12	La farmacia del centro de salud San Sebastián, Lima cuenta con medicamentos que receta el médico.	✓		✓		✓		

13	Considera que el diagnóstico del médico es confiable	✓		✓		✓		
14	El personal de salud anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	✓		✓		✓		
	Dimensión. Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El personal de salud suele ilustrar con imágenes o maquetas algunas formas de cuidado del paciente	✓		✓		✓		
16	El personal de salud suele aconsejarte que es importante acudir a las citas programadas para prevenir enfermedades.	✓		✓		✓		
17	Considera usted que el médico está atento a sus dudas, y las aclara.	✓		✓		✓		
18	Considera usted que es importante empezar y terminar el tratamiento para prevenir o agravar la enfermedad que usted padece.	✓		✓		✓		
	Dimensión. Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Considera usted que el médico da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los pacientes.	✓		✓		✓		
20	El médico que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.	✓		✓		✓		
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima.	✓		✓		✓		
22	Considera usted que el personal de salud siempre cumple con las medidas de seguridad cuando lo atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)	✓		✓		✓		
23	Considera que el médico tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los pacientes	✓		✓		✓		
	Dimensión. Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
24	En el primer contacto que se tiene con el médico por lo general se presenta amablemente	✓		✓		✓		
25	El personal de salud lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	✓		✓		✓		

26	El personal de salud asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud San Sebastián, Lima.	<		<		<	
27	Considera usted que el personal de salud durante la sesión médica tuvo paciencia con usted.	<		<		<	
28	Considera usted que durante el tratamiento, el personal de salud respetó su privacidad	<		<		X	
29	Considera usted que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud San Sebastián, Lima se adecuan a las necesidades de las personas.	<		<		<	
30	Consideras que la comprensión del médico frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: SANCHEZ SOTOMAYOR, SEGUNDO RAHIBO

Especialidad del validador: ESTADÍSTICO

10 de 09 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

SANCHEZ
Firma del Experto Informante.
DNI 1053605



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Satisfacción del paciente

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión. Comunicación							
01	¿Considera usted que el personal del centro de salud San Sebastián, Lima que lo atiende le brinda instrucciones claras y precisas?	X		X		✓		
02	¿Considera usted que el personal del centro de salud San Sebastián, Lima atiende sus dudas y quejas oportunamente?	X		X		<		
03	¿Ud. considera que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima es discreto con relación a su salud?	X		✓		X		
04	¿Cree Ud., que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima escucha atentamente sus dudas?	X		X		X		
	Dimensión. Clima Confianza							
05	¿Para Ud. el personal de salud que lo atiende en el centro de salud San Sebastián, Lima es confiable como para contarle sucesos personales?	X		X		X		
	Dimensión. Actitud Profesional							
06	¿Cree Ud. que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima lo atiende de manera prepotente?	X		X		X		
07	¿Ud. ha recibido malos tratos verbales del personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima?	X		X		✓		
	Dimensión. Percepción del paciente de su individualidad							
08	¿Considera Ud. que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos?		No	X		X		
09	¿Cree Ud. que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima se dirige a su persona con respeto?	X		✓		✓		
10	¿Considera que en el centro de salud San Sebastián, Lima atiende respetando el orden de llegada de los pacientes?	X		X		✓		
11	¿Considera que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima muestra ciertos favoritismos con algún paciente y lo permite ingresar antes que todos?	X		✓		X		
12	¿Considera que la persona en el centro de salud San Sebastián, Lima encargada de atenderlo es amable y cortés?	X		✓		✓		
13	¿Cree Ud. que el personal de salud del centro de salud San	X		X		X		

	Sebastián, Lima es tolerante con los diferentes usuarios?	X		X		X	
14	¿Considera que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima trata con empatía a los usuarios?	X		X		X	
	Dimensión. Competencia Técnica	Si	No	Si	No	Si	No
15	¿Considera que el enfermero (a) del centro de salud San Sebastián, Lima que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario?	X		X		X	
16	¿Cree Ud. que el enfermero (a) tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el paciente?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: SANCHEZ SOTOMAYOR, SEGUNDO RAHRO

Especialidad del validador: ESTADISTICO

10 de 09 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

SNI 10552605



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	Los consultorios del centro de salud San Sebastián, Lima son agradables.	X		X		X		
02	Los consultorios del centro de salud San Sebastián, Lima siempre están limpios y ventilados.	X		X		X		
03	El personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)	X		X		X		
04	Los consultorios del centro de salud San Sebastián, Lima cuentan con materiales informativos que llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)	X		X		X		
05	El centro de salud San Sebastián, Lima cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	X		X		X		
06	El centro de salud San Sebastián, Lima cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios).	X		X		X		
07	El centro de salud San Sebastián, Lima dispone de un área cómoda de espera para los pacientes.	X		X		X		
	Dimensión. Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
08	La atención que ofrece el centro de salud San Sebastián, Lima es igual para todos (as).	X		X		X		
09	La atención en el centro de salud San Sebastián, Lima se realiza en orden y respetando el orden de llegada	X		X		X		
10	La información sobre el diagnóstico de salud que se ofrece en el centro de salud San Sebastián, Lima es adecuada.	X		X		X		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud San Sebastián, Lima cuenta con el libro de reclamaciones.	X		X		X		
12	La farmacia del centro de salud San Sebastián, Lima cuenta con medicamentos que receta el médico.	X		X		X		

13	Considera que el diagnóstico del médico es confiable.	X		X		X	
14	El personal de salud anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	X		X		X	
Dimensión. Capacidad de Respuesta							
		Si	No	Si	No	Si	No
15	El personal de salud suele ilustrar con imágenes o maquetas algunas formas de cuidado del paciente.	X		X		X	
16	El personal de salud suele aconsejarte que es importante acudir a las citas programadas para prevenir enfermedades.	X		X		X	
17	Considera usted que el médico está atento a sus dudas, y las aclara.	X		X		X	
18	Considera usted que es importante empezar y terminar el tratamiento para prevenir o agravar la enfermedad que usted padece.	X		X		X	
Dimensión. Seguridad							
		Si	No	Si	No	Si	No
19	Considera usted que el médico da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los pacientes.	X		X		X	
20	El médico que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.	X		X		X	
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima.	X		X		X	
22	Considera usted que el personal de salud siempre cumple con las medidas de seguridad cuando lo atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)	X		X		X	
23	Consideras que el médico tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los pacientes	X		X		X	
Dimensión. Empatía							
		Si	No	Si	No	Si	No
24	En el primer contacto que se tiene con el médico por lo general se presenta amablemente.	X		X		X	
25	El personal de salud lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	X		X		X	

26	El personal de salud asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud San Sebastián, Lima.	X		X		X	
27	Considera usted que el personal de salud durante la sesión médica tuvo paciencia con usted.	X		X		X	
28	Considera usted que durante el tratamiento, el personal de salud respetó su privacidad	X		X		X	
29	Considera usted que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud San Sebastián, Lima se adecuan a las necesidades de las personas.	X		X		X	
30	Consideras que la comprensión del médico frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Sánchez Camargo Luis

Especialidad del validador:

Psicólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

21 de 09 del 2018

Luis Sánchez Camargo
Mag. Mario R. Sánchez Camargo

Firma del Experto en Estadística

D.N.I. 40296394



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Satisfacción del paciente

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión. Comunicación								
01	¿Considera usted que el personal del centro de salud San Sebastián, Lima que lo atiende le brinda instrucciones claras y precisas?	X		X		X		
02	¿Considera usted que el personal del centro de salud San Sebastián, Lima atiende sus dudas y quejas oportunamente?	X		X		X		
03	¿Ud. considera que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima es discreto con relación a su salud?	X		X		X		
04	¿Cree Ud., que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima escucha atentamente sus dudas?	X		X		X		
Dimensión. Clima Confianza								
		Si	No	Si	No	Si	No	
05	¿Para Ud. el personal de salud que lo atiende en el centro de salud San Sebastián, Lima es confiable como para contarle sucesos personales?	X		X		X		
Dimensión. Actitud Profesional								
		Si	No	Si	No	Si	No	
06	¿Cree Ud. que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima lo atiende de manera prepotente?	X		X		X		
07	¿Ud. ha recibido maltratos verbales del personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima?	X		X		X		
Dimensión. Percepción del paciente de su individualidad								
		Si	No	Si	No	Si	No	
08	¿Considera Ud. que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos?	X		X		X		
09	¿Cree Ud. que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima se dirige a su persona con respeto?	X		X		X		
10	¿Considera que en el centro de salud San Sebastián, Lima atiende respetando el orden de llegada de los pacientes?	X		X		X		
11	¿Considera que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima muestra ciertos favoritismos con algún paciente y lo permite ingresar antes que todos?	X		X		X		
12	¿Considera que la persona en el centro de salud San Sebastián, Lima encargada de atenderlo es amable y cortés?	X		X		X		
13	¿Cree Ud. que el personal de salud del centro de salud San	X		X		X		

Sebastián, Lima es tolerante con los diferentes usuarios?		X		X		X		
14	¿Considera que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima trata con empatía a los usuarios?	X		X		X		
Dimensión. Competencia Técnica								
		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Considera que el enfermero (a) del centro de salud San Sebastián, Lima que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario?	X		X		X		
16	¿Cree Ud. que el enfermero (a) tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el paciente?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Cermeño Alvarado

Especialidad del validador: Psicología

21 de 09 del 2018

[Firma]
 Firma del Experto R. Sánchez Cermeño Alvarado
 ESPECIALIDAD: PSICOLOGÍA
 D.V.I. 40286394

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	Los consultorios del centro de salud San Sebastián, Lima son agradables.	✓		✓		✓		
02	Los consultorios del centro de salud San Sebastián, Lima siempre están limpios y ventilados.	✓		✓		✓		
03	El personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)	✓		✓		✓		
04	Los consultorios del centro de salud San Sebastián, Lima cuentan con materiales informativos que llamen la atención (afiches, folletos, trípticos)	✓		✓		✓		
05	El centro de salud San Sebastián, Lima cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.	✓		✓		✓		
06	El centro de salud San Sebastián, Lima cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)	✓		✓		✓		
07	El centro de salud San Sebastián, Lima dispone de un área cómoda de espera para los pacientes.	✓		✓		✓		
	Dimensión. Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
08	La atención que ofrece el centro de salud San Sebastián, Lima es igual para todos (as).	✓		✓		✓		
09	La atención en el centro de salud San Sebastián, Lima se realiza en orden y respetando el orden de llegada	✓		✓		✓		
10	La información sobre el diagnóstico de salud que se ofrece en el centro de salud San Sebastián, Lima es adecuada.	✓		✓		✓		
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud San Sebastián, Lima cuenta con el libro de reclamaciones.	✓		✓		✓		
12	La farmacia del centro de salud San Sebastián, Lima cuenta con medicamentos que receta el medico.	✓		✓		✓		

13	Considera que el diagnóstico del médico es confiable.	✓		✓		✓		
14	El personal de salud anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.	✓		✓		✓		
	Dimensión. Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El personal de salud suele ilustrar con imágenes o maquetas algunas formas de cuidado del paciente.	✓		✓		✓		
16	El personal de salud suele aconsejarte que es importante acudir a las citas programadas para prevenir enfermedades.	✓		✓		✓		
17	Considera usted que el médico está atento a sus dudas, y las aclara.	✓		✓		✓		
18	Considera usted que es importante empezar y terminar el tratamiento para prevenir o agravar la enfermedad que usted padece.	✓		✓		✓		
	Dimensión. Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Considera usted que el médico da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los pacientes.	✓		✓		✓		
20	El médico que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.	✓		✓		✓		
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima.	✓		✓		✓		
22	Considera usted que el personal de salud siempre cumple con las medidas de seguridad cuando lo atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)	✓		✓		✓		
23	Consideras que el médico tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los pacientes	✓		✓		✓		
	Dimensión. Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
24	En el primer contacto que se tiene con el médico por lo general se presenta amablemente.	✓		✓		✓		
25	El personal de salud lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.	✓		✓		✓		

26	El personal de salud asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud San Sebastián, Lima.	✓	✓	✓	
27	Considera usted que el personal de salud durante la sesión médica tuvo paciencia con usted.	✓	✓	✓	
28	Considera usted que durante el tratamiento, el personal de salud respetó su privacidad.	✓	✓	✓	
29	Considera usted que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud San Sebastián, Lima se adecuan a las necesidades de las personas.	✓	✓	✓	
30	Consideras que la comprensión del médico frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: BARAÑ BRUCEÑO JOSE

Especialidad del validador: TERMATICO

09 de 09 del 2018

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Satisfacción del paciente

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión. Comunicación							
01	¿Considera usted que el personal del centro de salud San Sebastián, Lima que lo atiende le brinda instrucciones claras y precisas?	✓		✓		✓		
02	¿Considera usted que el personal del centro de salud San Sebastián, Lima atiende sus dudas y quejas oportunamente?	✓		✓		✓		
03	¿Ud. considera que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima es discreto con relación a su salud?	✓		✓		✓		
04	¿Cree Ud., que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima escucha atentamente sus dudas?	✓		✓		✓		
	Dimensión. Clima Confianza	Si	No	Si	No	Si	No	
05	¿Para Ud. el personal de salud que lo atiende en el centro de salud San Sebastián, Lima es confiable como para contarle sucesos personales?	✓		✓		✓		
	Dimensión. Actitud Profesional	Si	No	Si	No	Si	No	
06	¿Cree Ud. que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima lo atiende de manera prepotente?	✓		✓		✓		
07	¿Ud. ha recibido maltratos verbales del personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima?	✓		✓		✓		
	Dimensión. Percepción del paciente de su individualidad	Si	No	Si	No	Si	No	
08	¿Considera Ud. que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos?	✓		✓		✓		
09	¿Cree Ud. que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima se dirige a su persona con respeto?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que en el centro de salud San Sebastián, Lima atiende respetando el orden de llegada de los pacientes?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima muestra ciertos favoritismos con algún paciente y lo permite ingresar antes que todos?	✓		✓		✓		
12	¿Considera que la persona en el centro de salud San Sebastián, Lima encargada de atenderlo es amable y cortés?	✓		✓		✓		
13	¿Cree Ud. que el personal de salud del centro de salud San	✓		✓		✓		

	Sebastián, Lima es tolerante con los diferentes usuarios?	✓		✓		✓	
14	¿Considera que el personal de salud del centro de salud San Sebastián, Lima trata con empatía a los usuarios?	✓		✓		✓	
	Dimensión. Competencia Técnica	Si	No	Si	No	Si	No
15	¿Considera que el enfermero (a) del centro de salud San Sebastián, Lima que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario?	✓		✓		✓	
16	¿Cree Ud. que el enfermero (a) tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el paciente?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: BAZAN BRICEÑO JOSÉ

Especialidad del validador: T. ENFERMERO

09 de 09 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Firma del Experto Informante.

Anexo H: Matriz de datos

	VARIABLE 1																														VARIABLE 2																			
	D1						D2						D3						D4						D5						D1				D2				D3				D4				D5			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16				
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	1						
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	1	3	3						
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2	2	2	1	3	3	2	2	1	2						
4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	4	1	1	1	1	1	6	4	5	5	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	3	1	1	3	1	2	2	3	3	3	2						
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	3	3	2	2						
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	1	1	2	3	1							
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	4	5	1	1	1	1	3	1	2	1	1							
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3							
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	4	5	5	4	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1							
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2							
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	3	2	3	3	2	3	3	2								
13	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	1	3								
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	3	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	3							
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2								
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	4	5	5	4	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3									
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	3	1	1	3	2	2	3	1	1	3	2	1	3	2							
18	1	1	1	1	1	1	4	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2									
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3								
20	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	2	3	3							
21	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	5	4	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	2	2							
22	4	5	4	5	4	5	6	4	6	6	5	6	6	4	5	4	4	4	6	4	5	5	4	5	4	6	5	4	6	4	1	3	1	3	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5						
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3						
24	2	1	1	1	1	1	2	4	4	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	1	3	3	3	1	2							

54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	3	2	2	1	2	3	1	2	3	3	1		
55	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	3	1	1	1	3	3	1	2	3	2	1		
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	2	1	3	3	1	3	2	2	1			
57	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	3	2	2	2	2	3	1	4	4				
58	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	3	2	3	2	2	1	2				
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	1				
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	2	2	3	3	3	1	2	3	2	1	1	2		
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3			
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2		
63	7	6	5	5	6	7	7	6	6	7	7	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	7	6	2	2	3	1	1	2	1	3	1	2	3	1	1	3	3	3
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	1	3	2	1	3	2	2	1	3	2		
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3		
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3		
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	1	2	2	1	2	3	2	1	1	2		
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	2	1	3	1		
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1	1	2	3	2	1	2	3			
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	2	2	1	1	1			
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2		
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3			
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2				
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	3	3	2	1	1	2	1	3				
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2	3	2	3	3	1	1	1	1	2	1	3				
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	3				
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	1				
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	2	2	2	1				
79	4	5	4	5	4	5	6	4	6	6	5	6	6	4	5	4	4	4	6	4	5	5	4	5	4	6	5	4	6	4	3	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	3	3	2	3	2	3			
81	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3	1				
82	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	3	1	3	1	1	1	3	2	3	3	2	1	1	1	1			

83	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3	2	
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	1	
85	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	1	3	1	3	2	3	1	3	1	2	2	2		
86	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	1	2	2	3	1	3	3	1	2	1	
87	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	3	1	3	2	3	2	1	1	1	2	
88	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	3	3	2	1	1	2	1		
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1	3	
90	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	3	1	1	1	
92	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	1	1	3	3	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2	
93	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	4	6	5	4	6	4	3	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	2	1	2	2	2	
94	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	1	1	2		
95	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	
96	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	1		
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	2	2	1	3
98	4	5	4	5	4	5	6	4	6	6	5	6	6	4	5	4	4	4	6	4	5	5	4	5	4	6	5	4	6	4	1	1	1	1	2	1	3	1	3	2	3	3	1	3	3	2
99	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1		
100	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	1	1	2	3	
101	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	1	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	
102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	3	1	2	1	3	2	1	1	3	3	1	2	2	1	
103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3		
104	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	5	4	6	5	4	6	4	1	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	1	1	2	
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	1	1	3		
106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	
107	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	1	2	1	
108	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3	1	2	
110	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3
111	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	3	3	2	3	2	3	1	3	1	3	

Anexo I: Prueba piloto

Data variable 1. Calidad de servicio

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	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1
2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1
3	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
4	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1	4	2	1	4	4	2
5	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	4	3	1	1
6	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1	2	2	4	4	5	1
7	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2
8	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	3	1	5	5	1
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1	3	4	1	3	5	1
11	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
12	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1
13	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1
14	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2
15	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1
16	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1
17	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1
18	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1

Tabla 32 Alfa de Cronbach: Variable 1. Calidad en la atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	30

La prueba piloto aplicada a los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de la salud San Sebastián, Lima – 2018, a 18 pacientes, se obtuvo mediante el SPSS versión 25 un coeficiente de fiabilidad 0.921, de la variable 1 calidad, se interpreta como una excelente confiabilidad.

Data variable 2. Satisfacción del servicio

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	2	1	4	2	3	3
2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3
3	1	2	1	1	1	1	2	4	1	2	1	1	2	1	1	2
4	1	1	3	1	2	2	2	4	2	4	2	1	5	4	1	1
5	2	3	2	1	1	2	2	4	1	2	1	4	3	2	1	1
6	5	4	5	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	1	3	1
7	4	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3
8	5	4	4	4	3	1	5	2	3	1	3	1	4	1	3	4
9	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	5	4	5	5	4	1	2	2	4	3	4	1	5	1	3	1
11	2	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
12	3	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	4	3	3	3
13	2	5	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
14	4	5	3	4	2	2	2	5	2	1	2	1	4	2	2	2
15	4	5	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2
16	2	2	2	4	2	2	2	5	2	2	2	1	4	2	3	3
17	2	3	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3
18	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2

Tabla 33 *Alfa de Cronbach: Variable 2. Satisfaccion del servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	16

La prueba piloto aplicada a los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de la salud San Sebastián, Lima – 2018, a 18 pacientes, se obtuvo mediante el SPSS versión 25 un coeficiente de fiabilidad 0.830, de la variable 2 satisfacción, se interpreta como una excelente confiabilidad.



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **Calidad de atención y Satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el Servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima – 2018**, de **Juan Carlos Herrera Suarez** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **22%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, noviembre de 2019



Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101

Feedback Studio Herramienta de retroalimentación

eu.jumfin.com/app/Carater/?lang=es&u=1051396472&id=120346123&e=3

Resumen de concordancias

22 %

Se están viendo fuentes asociadas

Ver fuentes de análisis (Beta)

Concordancias

1	Entregado a Universida...	11 %
2	reportorio univ.edu.pe	7 %
3	reportorio autonoma e...	2 %
4	Entregado a Universid...	1 %
5	Entregado a EP NBS S...	<1 %
6	WIKI LOS ES	<1 %
7	Entregado a Universida...	<1 %
8	reportorio univ.edu.pe	<1 %
9	Entregado a Universida...	<1 %
10	WIKI LOS ES	<1 %
11	reportorio univ.edu.pe	<1 %

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción del servicio de los pacientes
atendidos en el Servicio de odontología del Centro de Salud
San Sebastián. Lima – 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión en Servicios de la Salud

AUTOR:
Br. Juan Carlos Herrera Suarez

ASESOR:

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
INVESTIGACIÓN
CAMPUS TUMBURAY NORTE

Página 1 de 56 Número de palabras: 9922 Tamaño Report: High Resolution 14:23 6/11/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

HERRERA SUAREZ JUAN CARLOS
D.N.I. : 10935376
Domicilio : LOS Médicos 199 2do
Teléfono : Fijo : 395-0259 Móvil : 966423223
E-mail : herreras.jc@e.s.mail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

HERRERA SUAREZ JUAN CARLOS
.....
.....

Título de la tesis:

Calidad de atención y Satisfacción del servicio de los
pacientes atendidos en el Servicio de ecotología del
Centro de Salud San Sebastián, Lima - 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

.....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Juan Carlos Herrera Suarez

INFORME TÍTULADO:

*Calidad de Atención y Satisfacción del Servicio de los
Pacientes Atendidos en el Servicio de Odontología del Centro de
Salud San Sebastián, Lima - 2018*

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría en Gestión en Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: *5 de Diciembre del 2018*

NOTA O MENCIÓN:

Probado por Mayra



[Handwritten signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN