



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Procesos operativos y satisfacción de familiares de niños  
usuarios del servicio de odontología del Hospital San  
Juan de Lurigancho, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

**Br. Peralta Ortiz, Daly**

**ASESOR:**

**Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Médicas**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Calidad de las prestaciones asistenciales**

**PERÚ- 2018**

**Dr. Juan Méndez Vergaray**  
**Presidente**

**Dr. Jorge Laguna Velazco**  
**Secretario**

**Dr. Joaquín Vértiz Osores**  
**Vocal**

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Br. Daly Peralta Ortiz, estudiante del Programa de maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 00252629 con la tesis titulada Procesos operativos y satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016., para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud declaro bajo juramento que:

- a. La tesis es de mi autoría.
- b. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- c. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- d. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2017

.....  
Daly Peralta Ortiz

DNI 00252629

### **Dedicatoria**

A mi amado Dios, el solo hecho de mirar el firmamento y las cosas hechas por El en la naturaleza y en nosotros cada día, nos enseña su eterno amor, misericordia y fidelidad.

A mis hijos que después de Dios son lo que más amo en la vida, para Joel, Waldo, Milka y Naomí, gracias por alentarme cada día.

### Agradecimiento

A Dios, a quien nunca me cansaré de decirle ¡Gracias bendito Padre!.

A los profesores de la Universidad César Vallejo por cada conocimiento que nos han dado y por su paciencia, en especial mención al profesor Joaquín Vértiz Osores.

Al hospital San Juan de Lurigancho y a los pequeños pacientes, porque esta investigación es para mejorar para ellos.

## **Presentación**

En cumplimiento con los requisitos de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo es que se hace la presentación de esta investigación realizada en el hospital San Juan de Lurigancho para optar el título de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, cuya finalidad es el determinar la relación entre Procesos operativos y la Satisfacción de familiares de niños usuarios del Servicio de Odontología ,lo cual va a permitir conocer el nivel de satisfacción para mejorar y plantear soluciones que contribuyan a lograr los objetivos de nuestra institución. Este trabajo de Investigación consta de cuatro capítulos y son como sigue:

### **Capítulo I**

Se realiza el planteamiento del problema que consta de su formulación, asimismo justificación y los objetivos de esta investigación.

### **Capítulo II**

Se realiza el desarrollo del marco teórico, el marco conceptual y los instrumentos a usar en el desarrollo de esta investigación.

### **Capítulo III**

Se presenta la metodología a usar en esta investigación así como la, población, muestra y recolección de datos.

### **Capítulo IV**

Luego de haber aplicado los instrumentos a través de las encuestas se procede a la interpretación, análisis y discusión de los resultados del presente tema de investigación.

Capítulo V, Capítulo VI y Capítulo VII se desarrollan las conclusiones y recomendaciones que van a permitir mejorar la gestión en el hospital San Juan de Lurigancho para lograr un usuario satisfecho.

Se finaliza con las Referencias bibliográficas y los Anexos.

## Índice

Página del Jurado	ii
Declaratoria de Autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Indice	vii
Índice de Tablas	ix
Indice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I-Introducción</b>	<b>13</b>
1.1.Antecedentes	14
1.2.Fundamentos	18
1.3.Justificación	30
1.4.Problema	32
1.5.Formulación del problema	34
1.6.Hipótesis	34
1.7.Objetivos	35
<b>II-Marco metodológico</b>	<b>36</b>
2.1.Variables	37
2.2. Operacionalización de variables	38
2.3 .Metodología	39
2.4.Diseño de la Investigación	40
2.5.Población ,muestra y muestreo	40
2.6.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
<b>III-Resultados</b>	<b>44</b>
3.1.Análisis de variables	45
3.2.Contrastación de hipótesis	51
<b>IV-Discusión</b>	<b>56</b>

<b>V- Conclusiones</b>	60
<b>VI-Recomendaciones</b>	62
<b>VII-Referencias Bibliográficas</b>	64
<b>Anexos</b>	71
Anexo 1. Artículo científico	72
Anexo 2. Instrumento de Medición sobre Procesos operativos y Satisfacción del usuario	79
Anexo 3 .Matriz de consistencia	83
Anexo 4.Certificado de validación de instrumentos	85
Anexo 5 .Base de datos	91



## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1.Operacionalización de Variable Procesos Operativos	38
Tabla 2.Operacionalización de Variable Satisfacción del usuario	39
Tabla 3.Análisis de fiabilidad procesos operativos y satisfacción del usuario	42
Tabla 4.Distribución de frecuencias y porcentajes de familiares de niños usuarios según dimensión citación.	45
Tabla 5.Distribución de frecuencias y porcentajes de familiares de niños usuarios según dimensión atención.	46
Tabla 6.Distribución de frecuencias y porcentajes de familiares de niños usuarios según dimensión resultados.	47
Tabla 7.Distribución de frecuencias y porcentajes de familiares de niños usuarios según la variable procesos operativos.	48
Tabla 8.Distribución de frecuencias y porcentajes de familiares de niños usuarios según la variable satisfacción del usuario.	49
Tabla 9.Distribución de frecuencias y porcentajes de familiares de niños usuarios según la variable procesos operativos y satisfacción del usuarios	50
Tabla 10.Prueba de correlación de spearman entre procesos operativos y satisfacción de familiares de niños usuarios	51
Tabla 11.Prueba de correlación de spearman entre citación y satisfacción de familiares de niños usuarios.	52
Tabla12.Prueba de correlación de spearman entre atención y satisfacción de familiares de niños usuarios	53
Tabla13. Prueba de correlación de spearman entre resultados y satisfacción de familiares de niños usuarios	54

## Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Barras de citación	45
Figura 2. Barras de atención	46
Figura 3. Barras de resultados	47
Figura 5. Barras de procesos operativos	48
Figura 6. Barras de satisfacción del usuario	49

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre los Procesos Operativos y la satisfacción de familiares de niños usuarios que acuden al servicio de odontología del hospital San Juan de Lurigancho.

Se tiene conocimiento que la caries dental, es una de las enfermedades bucales con más prevalencia en la población en todo el mundo, con muchas consecuencias para la salud de las personas que son afectadas, por lo cual tienen que acudir al profesional odontólogo para su recuperación. Para lograr su satisfacción hay procesos operativos a cumplir.

Este estudio realizado es de tipo no experimental, descriptivo, correlacional ejecutado en el mes de Noviembre del año 2016 a una muestra de 141 familiares de niños usuarios del consultorio de odontología del hospital S.J.L. usando dos instrumentos ,validados por expertos , de procesos operativos con 7 preguntas y uno del MINSA, que es la encuesta SERQUAL modificado con 22 preguntas .

Los resultados obtenidos son que si hay relación entre procesos operativos y satisfacción de familiares del usuario. En conclusión la relación entre procesos operativos y satisfacción del usuario, es lineal estadísticamente significativa, es alta, directamente proporcional y positiva ( $r_s = 0,617$ ,  $p < 0.05$ ).

**Palabras clave:** Procesos operativos/satisfacción de familiares /odontología/ usuarios

## Abstract

The present research aims to determine the relationship between the Operative Processes and the satisfaction of family members of children who attend the dentistry service of the San Juan de Lurigancho Hospital. It is known that dental caries is one of the most prevalent oral diseases in the population worldwide, with many consequences for the health of people who are affected, so they have to go to the dentist for recovery. To achieve their satisfaction there are operational processes to be fulfilled.

This non-experimental, descriptive, correlational study was carried out in November 2016 to a sample of 141 relatives of children using the dental service of the hospital S.J.L. using two instruments, validated by experts, of operational processes with 7 questions and one of the MINSA, which is the SERQUAL survey modified with 22 questions.

The results obtained are that if there is a relationship between operational processes and the satisfaction of family of users .In conclusion, the relationship between operational processes and user satisfaction, is statistically significant, is high, directly proportional and positive ( $r_s = 0.617$ ,  $p < 0.05$ ).

**Key words:** operating processes / family / dentistry / user satisfaction

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

### Antecedentes internacionales

Bucchi, Sepúlveda, y col.(2012),Realizaron una investigación sobre satisfacción a usuarios que reciben atención dental de urgencia en cinco establecimientos de atención primaria de salud .Según su estudio, la satisfacción usuaria se da cuando los recursos humanos de salud cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios. Esta investigación fué realizada en la ciudad de Temuco el año 2011 aplicando encuestas a 305 pacientes, donde obtuvieron que un 53,4% fueron mujeres, un 60,9% cuyas edades eran de la categoría de 20-60 años. El 54,8% de los pacientes consultó por dolor. Los resultados que obtuvieron fueron que un 52,1% consideró excesivo el tiempo de espera, 64,6% que no hay suficientes dentistas, aunque el 85.3% que es el mayor porcentaje de los pacientes opinó que si les solucionaron el problema, así como un 90,5% se satisfizo con la atención. También obtuvieron una asociación significativa ( $p<0,05$ ) entre la satisfacción y las variables de la investigación en los perfiles de salud-enfermedad de la población escolar, en su componente bucal.

Vargas,(2013),realizó un estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha. Refiere que este patronato, para mejorar la calidad de sus servicios, propuso dentro de sus políticas obtener la acreditación de la Norma ISO 9001-2008, usando como estrategias medir la satisfacción del usuario interno y externo de sus servicios con el objeto de ver la calidad de atención. Esta investigación de satisfacción, buscaba aportar datos en gestión de calidad y analizar los factores relacionados con el nivel de satisfacción tanto de usuarios internos como usuarios externos .Concluyeron que el nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo tiene niveles altos, indicando de esta manera la calidad de atención que brinda ese a la provincia de Pichincha.

Nallar,(2014),realizó una investigación sobre la satisfacción en cuanto a la atención en odontología en el consultorio de la comunidad de Ñuñoa en Chile, y a través de la aplicación de encuestas tuvieron como resultado que es alta la

satisfacción y que los valores bajos se encuentran en la información y acceso a la atención. Y lo referente a motivos de la consulta y a los procedimientos realizados fueron los resultados positivos.

Huertas & López, (2015), en su investigación tuvo como objetivo conocer la satisfacción de los padres de familia con la atención que realiza el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de UCIP en Guayaquil, este estudio ha sido de tipo descriptivo, con enfoque cuanti-cualitativo de corte transversal, realizado a 40 personas. Los resultados que tuvieron fueron que del 100% de padres de familia, el 27% está satisfecho con la explicación de la alimentación de los niños, el 40% tiene satisfacción sobre el aseo del niño, el 55% está satisfecho sobre explicación de la medicación, el 40% está satisfecho con la atención de la enfermera y el 47% está insatisfecho con las prácticas lúdicas de la enfermera hacia los niños. Concluyeron que la satisfacción se logra con la explicación y el buen trato hacia los niños.

### **Antecedentes nacionales**

Moreno, (2010), En su investigación tuvo como objetivo ver el nivel de satisfacción que los padres de familia o acompañantes con respecto a la calidad de atención de enfermería del paciente pediátrico oncológico, siendo de tipo cuantitativo, aplicativo, descriptivo de corte transversal, aplicando a 60 padres de familia o acompañante de los pacientes niños oncológicos hospitalizados en el servicio de emergencia. Los resultados que obtuvieron fueron los siguientes: 60% de padres refieren nivel de satisfacción medio y 33% con alta satisfacción. La atención de enfermería obtuvo 43% con satisfacción media, en la dimensión interpersonal el 53% presenta un nivel de satisfacción medio, Llegaron a la conclusión que los padres percibieron un nivel medio de calidad de atención de enfermería, también un nivel medio con tendencia a alto con respecto a la dimensión interpersonal y un alto nivel de calidad de atención de enfermería con respecto al conocimiento.

Marky, (2013), en su tesis tuvo como objetivo determinar la satisfacción a través de la percepción del padre y el cuidado de enfermería al niño con infección

respiratoria aguda en el hospital nacional Dos de Mayo, aplicando la encuesta a 110 padres y una lista de observación al personal de enfermería. Aplicaron la prueba de Estanino, y tuvieron como resultados: 58.18% satisfacción medio, 26.36% baja ,15.45% alta y el cuidado enfermero con resultado de 38.18% con cuidado regular ,31.82 bueno y 30 % malo. Concluyeron que la satisfacción de los padres fue de media a baja y en cuanto a los cuidados de enfermería el resultado fue regular a bueno y en menor proporción lo tuvo la dimensión humana.

Rodríguez,(2012), Su tesis tuvo como objetivo general, identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo que acude a la clínica odontológica de la UNMSM. Fue aplicada a 210 pacientes, mayores de 14 años. El instrumento que ha usado fue el SERVQHOS modificado validado a través de análisis factorial exploratoria y alfa de cron Bach, con una alta consistencia interna. Entre los factores que encontró que influyen en esta percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa entre las variables ( $p < 0,05$ ) determinaron que las dimensiones de puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad. En cuanto a los niveles de percepción de la calidad encontrados fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un 1,4% como mala.

Carbonero & Valenzuela, (2015), en su investigación calidad de atención percibida de los familiares de los niños internados en el hospital de Emergencias Pediátricas que tuvo como resultados que del total de familiares acompañantes de los niños hospitalizados el 77% percibían la confiabilidad de la calidad de atención como buena y un 23% como regular y un 7% como mala, evidenciados en los familiares de los niños en hospitalización de pediatría. También el 66% percibían capacidad de respuesta como buena, como también el 99% de aspectos tangibles. El 86% la calidad de atención como buena y 2% mala.

Huamaní & Mejía,(2014) ,su trabajo de investigación se titula Nivel de Satisfacción de madres que acuden al control de CRED de los establecimientos Materno Infantiles Villa el Salvador tuvieron como objetivo determinar en que nivel se encuentra la satisfacción de madres que acuden al consultorio en los



establecimientos materno infantiles de Villa el Salvador, realizando un estudio experimental, descriptivo y transversal con una encuesta de entrada y salida a los usuarios en los establecimientos maternos San José, Juan Pablo II y César López. El cuestionario usado es del Sistema de Gestión de la Calidad del Minsa. El resultado es que del total de madres que acuden el 92.6% está insatisfecha y el 7.4% satisfecha

Santillán, T. ,(2014) ,su tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el comité de atención de denuncias reclamos (CADER) UGEL 02-RIMAC. Este estudio es de diseño no experimental, enfoque transversal, con una muestra de 127 usuarios del CADER – UGEL 03 - Lima.; usaron como técnica, una encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de Likert para la variable satisfacción laboral. Tuvo la conclusión de que existe relación significativa entre la Calidad de Atención y el Nivel de Satisfacción del usuario en el CADER – UGEL 03 – Lima 2014 para lo cual se evidencia con la prueba de Spearman (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = .727)

Carbonel & Leyva, (2015), en su trabajo de investigación titulado Procesos Operativos y Satisfacción del Usuario en Radiodiagnóstico del Hospital Sergio E. Bernales, presenta una investigación descriptiva, correlacional, no experimental aplicada a la realidad de los problemas de salud aplicada en 333 pacientes con dos instrumentos. Los resultados que obtuvieron de los procesos operativos se relacionan con la Satisfacción del usuario.

Cruz,(2015 ),presentó una investigación titulada Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Consultorio de Odontología del Centro Salud San Antonio realizado en Moquegua para evaluar la calidad de atención, usando una estadística descriptiva, aplicada a 167 usuarios y teniendo como resultado que 79%de los usuarios están satisfechos, correspondiendo el 90.2% de satisfactorio al género femenino, asimismo el 65.2% que corresponde a jóvenes entre 18 y 29 años también están satisfechos y según el grado de instrucción que tienen el 44.3% son de grado superior técnico, de los cuales el 50.8% están satisfechos. En el consultorio de odontología el resultado de la atención lo califican como bueno y muy bueno, y en cuanto al tiempo transcurrido de espera para la atención

en el servicio fue de 80 minutos. Concluyeron que la atención fue satisfactoria, no así el tiempo de espera para ser atendido.

## 1.2. Fundamentos

### Proceso

Un proceso lo definen los diferentes autores como sigue:

Brull , (2007), para este autor es la culminación de una serie de actividades las cuales provienen de haber sumado valores sobre una entrada para obtener los respectivos resultados ,cuyo fin es la satisfacción del cliente.

Moreira, (2006), señala que procesos son las diferentes actividades que van a participar y también que se van a interrelacionar en una organización, y permiten que la información evolucione, donde las entradas pueden confluir en salidas o todo lo contrario, salidas en entradas.

Agudelo y Escobar(2008),Indican que en un proceso las actividades van en serie y ejecutadas por un responsable de producir estas y que al actuar sobre los insumos con un valor que se le ha añadido, se va obtener un producto para un cliente sea externo o interno. Siendo muy importante que conozcan lo que requiera el cliente para poder brindárselo.

Según la norma ISO 9000:2000 es un conglomerado de actividades que están interrelacionadas o que interactúan habiendo cambios en los elementos de entrada, los cuales van a producir resultados.

Para el diccionario de la Real Academia Española (RAE), proceso se origina en el término de origen latino processus que significa avanzar o ir para adelante, durante el trascurso del tiempo, para concretar un objetivo a través de la suma de actividades.

Harrington, (2007) , nos refiere: “Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un

cliente externo o interno. Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos”.

Proceso según definición de MINSA es una serie de actividades las cuales se van a relacionar entre ellas y que van a añadir valores en cada paso que dan y van a transformar elementos de entrada en productos.

Entrada: Son una serie de actividades que van a registrar cambios o transformaciones, como también se le añaden otras y van a formar un determinado producto según define Guanín y Arango, (2015)

Salida o Producto: Es la obtención del producto cuyo resultado es de las actividades realizadas en un determinado proceso según MINSA, (2014)

Se aplica el proceso en las diferentes perspectivas o campos como en salud, biología, física, industria, psicología, derecho, economía, industrias de alimentos, industrias manufactureras etc. y se clasifican según el impacto que causen sobre el usuario.

Guanín y Arango (2015), pág. 18, cita a Hammer y Champy (1993) ,quién define que los procesos tienen en su inicio entradas, que luego se transforma en resultados para los usuarios o clientes .Van a clasificar los procesos en:

Procesos estratégicos: Son actividades que los gestores van a realizar y van a reforzar a los procesos de apoyo y a los procesos operativos.

Son aquellos en la que los miembros de la gestión los adecuan de acuerdo a lo que los usuarios consideran como prioridad o lo que ellos esperan. Dan dirección a la organización para incrementar la calidad en los servicios que presta a sus clientes. Están orientados a las actividades estratégicas de la empresa o instituciones de desarrollo profesional, también de marketing y van a definir los objetivos o metas que se quieren conseguir.

Procesos operativos: son todas las actividades que tienen relación con el usuario y originan mayor valor añadido y que causan mucho impacto sobre la satisfacción del cliente o también insatisfacción. Se encuentran dentro de esta clasificación los procesos clínico-asistenciales.

Procesos de soporte: Da origen a los recursos que precisan o que necesitan los demás procesos.

Aquino, (2007) ,pag.25, también cita a Caselles (2003) quién nos da también la siguiente clasificación de los procesos. Nos describe el mapa de procesos, que se definen como procesos principales o procesos de negocio, cuyos objetivos son realizados en equipo y comprende:

Procesos Operativos. Son los que actúan sobre la satisfacción del usuario y sobre las metas de la institución. Por ejemplo se tiene los procesos realizados en la venta, posteriores a la venta y durante la producción.

Procesos de Soporte. Son los procesos que no se relacionan con la misión de la institución pero apoyan a los procesos operativos para que se cumplan los objetivos, se tiene el trabajo de los recursos humanos, de los trabajadores de mantenimiento, etc.

Procesos Directivos o Estratégicos. Dan dirección a los procesos y lo que deben cumplir en los objetivos y metas de la misión y la visión de la institución o de la empresa.

Según MINSA (2014), los procesos operativos también son llamados misionales. Los procesos que refiere MINSA se clasifican en:

Procesos Estratégicos. Definen como su nombre lo indica, el de diseñar las estrategias y la metas de la institución, junto a otros procesos y direcciones según la visión de la organización; el MINSA los denomina procesos gobernantes.

Procesos Misionales. Van a constituir una serie de valores añadidos al servicio que actúan sobre la satisfacción del usuario. Van a estar en relación con los procesos de estrategia

Procesos de Soporte: son las actividades que se necesitan para el funcionamiento de los procesos anteriores. Los procesos tienen que ver con los objetivos planteados por la gestión y con la misión y visión de la institución, estando los procesos clave más involucrados con la

satisfacción del usuario, debiendo estos ser evaluados constantemente para las respectivas mejoras.

### **Procesos operativos**

Los procesos operativos tienen relación directa con la prestación del servicio en las instituciones donde brindan atención de salud, donde el personal constituye una pieza fundamental muy importante que aumenta el valor al producto final, realizando la atención con calidad, con compromiso, capacitándose y con experiencia.

Los procesos operativos son muy importantes y según MINSA constituyen un eje importante de las Instituciones de salud para poder cumplir con las metas planteadas.

Senati, (2008) refiere que el valor agregado constituye una cadena que va desde el planteamiento de los requerimientos hasta las actividades postventa.

Moreira, (2009), manifestó que los procesos operativos son de suma importancia porque son el eje o la clave en las organizaciones, ellos conforman el curso de una información y son de gran valor, agrupándose según las coincidencias afines que hay entre ellos, con el objeto de ver las relaciones que existen entre ellos.

Según Paneque, (2002), los procesos operativos son tareas que van a producir un valor agregado sobre una entrada con el objeto de producir un resultado que va a dar como una meta la satisfacción de los usuarios

Zaratiegui, (1999), Considera que los procesos son la parte más importante en la gestión de las empresas innovadoras, en especial aquellas que tienen la calidad como pilar de su sistema.

Aquino (2007), cita a Caselles , (2003) donde refiere que los procesos operativos son los que producen un impacto en la satisfacción de los usuarios y también sobre los fines de la organización y que requieren de una supervisión constante para ver si son eficaces y eficientes con el propósito de mejorar las áreas que presentan más problemas para dar las soluciones.

La Universidad Miguel Hernández(2010) llaman a los procesos operativos procesos fundamentales que corresponden a diferentes áreas, causando sobre los usuarios mucho impacto, se dice que son las actividades básicas que desarrolla el servicio y son la razón de ser del servicio.

González,(2013), en el mapa de procesos del Servicio de Radiodiagnóstico del Hospital Universitario San Juan considera los siguientes procesos operativos:Admisión, Diagnóstico y Salida para lograr la satisfacción del usuario.

Los siguientes procesos operativos son considerados por Ramírez, (2017) pág. 32): los cuales han sido tomados para esta investigación como es la citación, ejecución de exámenes y entrega de resultados. Para la variable de procesos operativos se tienen las siguientes dimensiones:

- 1.-Gestión de la cita donde el usuario o familiar del usuario realizan los respectivos trámites en admisión para la fecha de atención en el servicio, debiendo dar facilidades para la accesibilidad y para minimizar asimismo los trámites administrativos, para ello el Minsa implementó el plan cero colas desde mayo del año 2016 con el objeto de brindar al usuario un menor tiempo de espera para la atención y disminuir el exceso de la demanda, realizando programaciones a 90 días en los establecimientos de salud y atendiendo las 24 horas del día. La Superintendencia Nacional de Salud (SUNASA)es la institución encargada de velar por la calidad de la atención que se realiza a los usuarios que acuden a las instituciones de salud y se mide está a través de las encuestas con el objeto de ver la satisfacción .La accesibilidad es muy importante para la gestión de la cita, así como

disminuir el tiempo para la obtención de esta, asimismo es importante la agilidad en la expedición de la cita(MINSA -2014)

En la gestión de la cita las actividades que realizan son las siguientes:

Asignación de citas para consultas y procedimientos para pacientes nuevos y continuadores.

Generación de historias clínicas.

Control del tope máximo de citas por día y por hora.

Atención de pacientes referidos por cada especialidad en los módulos de citas.

Emisión de citas adicionales previa autorización del profesional.

Reprogramación de citas a los usuarios a petición del paciente.

2.-Atención odontológica.-Actividades que realiza el profesional odontólogo en los usuarios oportunamente con eficacia, eficiencia y efectividad que van desde el examen bucal, diagnóstico hasta la culminación con el procedimiento y el pronóstico, se realizan con el propósito de menguar los síntomas de la enfermedad bucal y generar en los pacientes la satisfacción. También es otorgar una atención cuando el paciente lo necesite. Depende de la calidad humana y la calidez para realizar el procedimiento y que los pacientes regresen nuevamente a proseguir sus tratamientos, por cada paciente que esté muy satisfecho vienen muchos más al servicio.

3.-Resultados de la atención.-Cuando el usuario o familiar del usuario va a valorar la solución que se le ha dado al problema de salud, motivo de la prestación del servicio, se va a producir un cambio en el estado de salud del paciente, consiguiendo satisfacción. Implica no solamente que el familiar del usuario se encuentre conforme y contento con el producto obtenido, de ver al paciente con el alivio de ya no tener dolor, sino también con la satisfacción de haber recibido un buen trato con calidad de parte del personal y que haya colmado sus expectativas.

Estos procesos van a estar dirigidos por la dirección de la institución u organización y acompañados de los jefes de departamentos, servicio y los demás recursos humanos.

Las actividades o procesos se dan desde que el usuario llega a solicitar información para la cita para determinada atención en salud lo cual se gestiona en admisión que puede ser en 7 días a 15 días. Luego el siguiente proceso es el día de la cita donde la atención va a ser en orden de llegada y con el profesional de la salud para resolver el motivo de la consulta, lo cual va a dar un resultado para satisfacción o insatisfacción del usuario.

Chang, (1999), señala que hay tres razones o procesos mínimos que comprenden a la satisfacción, lo que tiene que ver con la organización de la institución, en este caso la gestión de la cita, tiempo que se espera para la cita y la comodidad de los ambientes etc., también como es la atención que se ha recibido y los efectos causados en el usuario, en este caso los resultados que ha logrado y como ha sido que el personal ha tratado a los pacientes durante este proceso.

Se consideran los siguientes procesos en el Hospital San Juan de Lurigancho:

Consulta ambulatoria

Gestión de la cita

Facturación

Logística

Farmacia

Laboratorio

Hospitalización

Emergencias

Mantenimiento de equipos, infraestructura etc.

En el Servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho se realizan las siguientes actividades:

Consulta odontoestomatológica que implica la prescripción de recetas, llenado de historia clínica, llenado de formatos del SIS para trámites en cuentas corrientes, farmacia y caja.

Exámenes odontoestomatológicos se realiza el odontograma, detección de placa bacteriana.

Toma y revelado de Radiografías dentales periapicales y oclusales



Procedimientos odontoestomatológicos como Endodoncias, Cirugías orales,  
 Periodoncia, Operatoria dental y tratamientos en odontopediatría  
 Informes odontoestomatológicos  
 Referencias y Contrareferencias.  
 Consejerías en salud bucal.  
 Llenado de la hoja HIS.  
 Interconsultas con otros servicios .

### Proceso asistencial

Son una serie de actividades sanitarias que realizan los recursos humanos, sean estas preventivas, de diagnóstico y actividades recuperativas que van a cumplir la finalidad de mejorar la salud y también mejorar el nivel de la salud para satisfacción de los usuarios y por ende de toda la población. Según Nallar, (2014).

Las personas y recursos que intervienen en este proceso son los profesionales, personal administrativo y técnico, personal de mantenimiento, personal de vigilancia que realizan actividades concretas y que guardan relación con los usuarios para lograr su satisfacción.

### **Satisfacción del usuario**

Una excelente calidad de atención origina un usuario satisfecho.

Oliva & Hidalgo, (2004), es citado por Nallar,(2014)pág. 28 y manifestaron a la satisfacción usuaria como el logro de los profesionales de la salud de cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios.

Donabedian,(1992 ), señala que la satisfacción del usuario en salud es un resultado con sentido humano y ,para el cumplimiento de las necesidades de los pacientes es muy importante la habilidad del proveedor. Si los pacientes están satisfechos continúan usando los servicios de salud. Este autor define satisfacción así: “es la efectividad del cuidado para lograr y producir satisfacción, definidas por

os miembros individuales de una sociedad o subcultura particulares; es el valor último de la calidad del cuidado”.

Los gestores con su equipo de profesionales tienen que continuamente investigar la manera de mejorar la calidad de servicio que dan a la población para su satisfacción.

Según Vicuña, (2002), la satisfacción usuaria la reconocen como un indicador para medir el impacto de las intervenciones de la reforma del sector salud de las Américas y está relacionada con la prestación del servicio de salud, es decir con la evaluación del paciente y la evaluación de todo el proceso y costo del servicio.

Es importante que los odontólogos y todos los profesionales de la salud tengamos un desempeño responsable al dar un servicio, para disminuir las negligencias y proteger a los pacientes, y por esta razón es que se realizan las evaluaciones de las atenciones que se ejecutan en los servicios de salud para detectar los problemas y producir mejoras para los usuarios.

En el diccionario de la lengua española satisfacción significa satisfactorio, (proviene de la palabra latina) que es cumplimiento del deseo, del gusto. La satisfacción en salud comprende varios aspectos la organización, el tiempo de espera, ambiente, atención recibida y los resultados de salud de la población, y que trato reciben los pacientes en el proceso de atención.

Es por ello que la satisfacción del usuario es de fundamental importancia, es una forma de medir la calidad de atención, por lo que proporciona información sobre el éxito del proveedor, en alcanzar los valores y expectativas de los usuarios.

En los últimos tiempos en salud pública se considera la satisfacción del usuario como un medio de evaluación muy importante de la calidad de atención de los servicios de salud.

Toda la institución tiene que estar comprometida para lograr la satisfacción del usuario, para lograr esas expectativas es que el trabajar en equipo es de vital importancia para que el paciente obtenga lo que esperaba de la institución: la mejora de su salud.

Donabedian, (1992) este autor señala que para que se logre la satisfacción, tiene que haber las tres categorías que contienen los elementos vitales en un servicio y son la parte técnica, las relaciones interpersonales y asimismo el entorno y las comodidades que brinda a los usuarios.

Parasunam, Zirthanl y Beny, (1985) investigaron bajo el modelo de medida SERQUAL las expectativas y percepciones de los usuarios por medio de cinco categorías(Citado por Duque, 2005, p. 74):

Fiabilidad.-Está relacionado con la prestación de servicio que se promete al usuario.

Capacidad de respuesta.-cuando el personal está dispuesto a ayudar a los usuarios y los trata de atender lo más pronto posible.

Seguridad.-los empleados o trabajadores de la institución muestran sus habilidades para la atención de usuarios, para lo cual evalúa esa confianza en la actitud del personal que realiza la prestación

Empatía.-Es satisfacer un deseo y capacidad de atender las necesidades de otro

Elementos tangibles.-Hace referencia a la infraestructura de la institución, equipos, personal, materiales.

### **Satisfacción del familiar**

La percepción del familiar acompañante a la cita en salud, es en torno a los servicios y soluciones que espera recibir y que va a reflejar la satisfacción del usuario por el servicio efectuado, pues la percepción depende de la buena calidad de atención que damos en la prestación del servicio. La familia es una unidad dentro de la sociedad más aún durante el proceso de enfermedad, pero muchas veces tiene como prioridad la actividad económica u otros , dejando de lado la necesidad de salud de los niños sin darles el tiempo necesario para realizar consultas de prevención y evitar los daños, la falta de conocimiento de medidas preventivas también juega un rol importante en el cuidado de la salud bucal del niño . Los padres o tutores responsables del cuidado de los niños ,

cuando se presenta el momento de dolor en los niños ,no saben qué hacer, se estresan, se desesperan ,muchas veces les automedican,y también tienen crisis de ansiedad, acudiendo a los servicios de salud para la pronta solución de la enfermedad bucal del niño.Es muy importante la opinión que nos da el familiar acerca de la atención recibida en el niño,sea buena o mala,porque nos va a dar las pautas para mejorar en la calidad de atención y lograr la satisfacción.

Ramos (2012)cita a Donabedian, (1991) señala que de la percepción y el conocimiento depende la calidad de atención médica y está basada no solamente en la percepción del usuario y su familiar sino en las observaciones.

Travelbee J,(1990) ,es citado por Ramos(2012), y en su modelo de persona a persona, establece que el propósito de Enfermería es ayudar al individuo, familia y comunidad a prevenir o enfrentar la experiencia que supone la enfermedad y si es necesario encontrarle un sentido a dichas experiencias”. En tal sentido nosotros como profesionales de la salud debemos brindar una buena atención ,muy esmerada para la recuperación de la salud bucal del niño y para la satisfacción del familiar acompañante, dando la respectiva información con un lenguaje sencillo para una buena comunicación.

Novaes y colaboradores, (1999) según ellos “la percepción es el primer proceso cognoscitivo, mediante el cual los familiares captan la información del entorno, llevándola a sus sistemas sensoriales formándose una representación de la realidad del cuidado”, citado por Ramos(2012) .La percepción varía de acuerdo a que experiencia y a que aprendizaje previo tenga el familiar. Refiere Ramos (2012) sobre los estudios enfocados al familiar acompañante realizados dentro de las instituciones son muy pocos, esta situación determina el no reconocimiento por parte de los sistemas de salud, ya que para ellos pasan desapercibidos, por lo que en líneas generales, el servicio de salud es incapaz de satisfacer. Es importante resaltar el apoyo del familiar acompañante del adulto o niño, preocupado por la solución al problema de salud, motivo por el cual el personal de salud debe estar concientizado, identificado, involucrado y comprometido con

brindar responsablemente una buena calidad de atención para el contentamiento del usuario y de nosotros también por el trabajo realizado.

Para Márquez, (2012) refiere que es muy importante que los profesionales de enfermería entiendan los diferentes cambios por los que pasan los familiares de los usuarios hospitalizados y que producto de ello se deben abordar las diferentes formas para su bienestar de ellos y para disminuir el stress, ya que ellos representan una parte esencial en la vida de cada pacientes.

### **Calidad de atención**

Donabedian señala que son todos los medios que utilizan las organizaciones para mejorar la salud de las personas y que el grado de calidad se mide por la atención prestada para alcanzar el equilibrio e incluye estructura, procesos y resultados como los tres componentes de una armazón conceptual para evaluar la atención sanitaria y, bajo esta teoría, existe una relación funcional fundamental entre estos tres elementos tal que uno le sigue al otro.

- 1) Estructura: refiere que son los atributos o características que tiene un centro para dar la asistencia, como los recursos humanos, los recursos materiales y los recursos de la organización.
- 2) Proceso.-refiere la asistencia que se da y lo que se recibe. Son todas las actividades dadas por el profesional que atiende a un paciente y que llevan a un diagnóstico y luego a un tratamiento.
- 3) Resultado: Refiere que es el producto obtenido de la atención del estado de salud del paciente y toda la población según Donabedian (2001).

### **Hospital San Juan de Lurigancho**

El hospital San Juan de Lurigancho tiene sus inicios en el año 1975. Funcionaba en una carpa el servicio de salud a la población, y se instalaron en el paradero 10 de la Avenida Canto Grande, en la actualidad se ubica en el paradero 11 de la misma avenida. Con un terreno de 11,000 mt.2, realizaban atenciones de nivel

primario. A partir del año 1992 amplía su oferta de servicios funcionando como Centro Materno Infantil nivel I-4. El 08 de Julio del 2005 mediante por R.D-Nº 297-DG-DESP- DISA-III-LN-2005, es reconocido como Hospital II- 1, brindando las cuatro especialidades básicas. En la actualidad atiende una alta demanda, pues el distrito de San Juan de Lurigancho es el más numeroso del país con más de un millón de habitantes, ya que es el único hospital en esta zona. El 04 de Enero del 2010 con Resolución Directoral Nº 004-2010, el Hospital San Juan de Lurigancho, obtiene la categoría de Hospital Nivel II-2 hasta la fecha. Tiene una infraestructura un poco antigua, habiéndose ampliado el Servicio de emergencia y otros servicios como consultorios externos. Hay accesibilidad para todo transporte público y se comunica con el Hospital Hipólito Unanue a donde se realizan las referencias de mayor complejidad (MINSA- H. S.J.L.)

Para el año 2013 se contó con una población de más de un millón de habitantes (1'069,566). La población de 0 - 11 años es de 222,993 representa el 20.8%, de 12-17 años es el 10.9% (116,991), los mayores de 60 años representan el 7.4% (79,600). Es importante recalcar que la población de 18-29 años representa el 24.4%. (260,911) y el grupo de 30 a 59 años es del 36.4% (389,071), según ASIS 2016 H.S.J.L.

### **1.3. Justificación**

#### **Teórica**

Es muy importante la satisfacción del usuario para la evaluación de la calidad de atención que brindamos y también el cumplir con lo esperado por los pacientes, al solucionar su problema de enfermedad bucal, que es responsabilidad nuestra y como objetivo de la política de salud y del sistema de salud, el aplicar nuestros conocimientos, habilidades, destrezas para lograr un usuario externo satisfecho.

#### **Práctica**

La información y conclusiones producto de esta investigación tiene como objetivo tener precedentes para realizar otros estudios y así también para que el hospital San Juan de Lurigancho mejore en cuanto a su atención y prestaciones asistenciales a los usuarios que acuden a nuestros ambientes de odontología del hospital San Juan de Lurigancho.

De una buena calidad de atención y una alta satisfacción al usuario se van a obtener aumento en la producción del servicio, son los usuarios que van a valorar el tipo de atención prestada y van a recomendar a otros el tipo de atención que brindamos; asimismo vamos a tener conocimiento de algunos problemas para mejorar y dar una atención con calidad y calidez.

### **Metodológica**

Es importante conocer cuáles son las necesidades de salud bucal de los usuarios niños que acuden a nuestro hospital, pues la alta prevalencia de enfermedades bucales y sus consecuencias es un problema de Salud pública y requiere que esta población tenga a su alcance los servicios de salud, con el fin de resolver las enfermedades que los aquejan, siendo necesario que estos se encuentren implementados para solucionar los motivos de consulta. El 99 % de niños que acuden a la consulta llegan en un estado bucal muy deficiente y por eso es muy importante dar propuestas para solucionar y mejorar los servicios de salud para beneficio de los pacientes y para su calidad de vida.

Con R. M. N° 649-2007/ MINSA, se establece a la Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Bucal de la Dirección General de Salud de las Personas; siendo reestructurada con la R.M. N° 525-2012, cuyas finalidades es de gestionar actividades preventivas, de promoción recuperativas y también de rehabilitación en todas las etapas de vida del individuo a través de una atención integral, como también del trabajo conjunto de los diferentes sectores del gobierno, como el sector educación, así también municipalidades, gobiernos regionales, ONG y de la aplicación de normas, así como del apoyo de la población para abordar con diferentes acciones las enfermedades bucales.

Al dar una buena solución por medio de los tratamientos va a ver continuidad en el servicio y no va a ver abandono y se va a ver la satisfacción del usuario externo, como también mediante los resultados de esta investigación se va a ver en que estamos bien o mal, con el propósito de corregir y tener una gestión para satisfacer las expectativas de los pacientes y cumplir con nuestras metas. La mejora en recursos humanos, infraestructura, equipamiento, materiales dentales

va a contribuir con la satisfacción del usuario y solucionar sus motivos de consulta.

Asimismo por medio de los resultados de esta investigación se va a concientizar de cómo mejorar los procesos y ofrecer el servicio que esperan los usuarios que acuden al servicio odontológico del Hospital San Juan de Lurigancho.

#### **1.4. Problema**

Según la OMS (2012) el 60-90% de escolares tiene caries dental en muchos países del mundo y estas dolencias más se dan en la población menos favorecida y con baja economía.

Por esa razón los sistemas de salud y las organizaciones tienen la responsabilidad de ver por la mejora de la salud y las expectativas de los usuarios, como también con el acceso y la satisfacción de haber recibido una buena atención con calidad, la población pobre es la más vulnerable de ser afectada, y sobre todo los niños, cuyos padres o tutores se descuidan de su salud por muchos motivos, acudiendo al Hospital con un deficiente estado bucal. En la actualidad la demanda de los servicios odontológicos en el sector público es alta, tanto en los Hospitales y en los Centros de Salud de primer nivel de atención, donde reciben un promedio de 10 a 20 pacientes diarios. En el año 2010, la población que acudió al Hospital por Consulta Externa en las diferentes especialidades fue de 44,522 pacientes, donde el 96.75% (43,074) del total pertenece al distrito de San Juan de Lurigancho, en su mayoría acuden por referencia del SIS, pues hay en el distrito 05 Micro redes que pertenecen a la Dirección de Red de Salud San Juan de Lurigancho y están conformados por 36 establecimientos de salud de primer nivel de atención entre centros y puestos de salud. Según informe anual de epidemiología al hospital acudieron durante el 2015 en odontología un total de 1,838 pacientes, entre niños y niñas, de 0-11 años por enfermedades de la pulpa y tejidos periapicales y 533 por enfermedades de caries de dentina, ocupando el 1er y 4to lugar dentro de la morbilidad de las enfermedades del hospital. (ASIS H.S.J.L. 2016)



El hospital del distrito de San Juan de Lurigancho es de mediana complejidad, Nivel II-2, y aunque no tiene población asignada, las referencias para evaluación diagnóstica y tratamiento se incrementan diariamente, son muchos los que acuden a gestionar su cita en admisión, para atención en el servicio de odontología por diferentes patologías bucales entre las más prevalentes la caries dental, enfermedades pulpares, gingivales, traumatismos dentarios, emergencias etc, a veces encontrando largas colas y permaneciendo muchas horas.

El Servicio de Odontoestomatología cuenta con tres consultorios dentales y seis profesionales odontólogos en dos turnos atendiendo y resolviendo problemas de salud como son tratamientos de tejidos dentarios duros, pulpares, periodontales, y otras enfermedades bucales, de aquí se desprende la alta demanda en salud bucal por las necesidades de tratamiento de los usuarios. Los pacientes niños no receptivos al tratamiento odontológico, pacientes con antecedentes patológicos serios u otros casos que requieren tratamientos con anestesia general son referidos a Hospitales de nivel III-1 o III-2 como el Instituto de salud del Niño, para su tratamiento especializado.

Los familiares de los usuarios niños tienen que cumplir una serie de procesos para la atención odontológica. Entre ellos el tiempo para la obtención de la cita, el tiempo para ser atendido, la atención odontológica propiamente dicha y los resultados que el usuario obtiene que culminan en su satisfacción del servicio recibido o también en insatisfacción.

Con este trabajo de Investigación se pretende conocer los motivos o problemas que conducen a los usuarios a la insatisfacción con el propósito de tratar de mejorar en todos los procesos que realizan para resolver el problema de salud también sensibilizar y hacer ver a la gestión y autoridades, así también la importancia de realizar normas que involucren y promuevan la salud bucal y la atención primaria para combatir factores de riesgo y evitar llegar al daño, y en casos que se dan las enfermedades, que reciban los respectivos tratamientos para mejorar su salud bucal y por ende general que es uno de los objetivos del sistema de salud como también que se implemente y potencialice el servicio

odontológico con más recursos humanos e infraestructura para la atención diaria, materiales dentales de calidad para la recuperación de la salud bucal de los niños.

### **1.5. Formulación del problema**

¿Cómo se relacionan los Procesos Operativos con la satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho,2016

#### **Problema específico 1**

¿Cómo se relaciona la Dimensión de Citas con satisfacción de familiares de los niños usuario del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho?

#### **Problema específico 2**

¿Cómo se relaciona la Dimensión Atención Odontológica con Satisfacción de Familiares de niños usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho.?

#### **Problema específico 3**

¿Cómo se relaciona la Dimensión Resultado con Satisfacción de Familiares de niños usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho?

### **1.6. Hipótesis**

#### **Hipótesis General**

Existe relación significativa entre los procesos operativos y la satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del hospital San Juan de Lurigancho.2016.

#### **Hipótesis específicas 1**

Existe relación entre la Dimensión de Citas y satisfacción de familiares de los niños usuario del servicio de odontología del H.S.J.L.

**Hipótesis específica 2**

Existe relación entre la Dimensión Atención Odontológica y Satisfacción de familiares de los niños usuario del servicio de odontología del H.S.J.L.

**Hipótesis específica 3**

Existe relación entre la Dimensión Resultados y Satisfacción de familiares de los niños usuario del servicio de odontología del H.S.J.L.

**1.7-Objetivos**

Los objetivos que se han planteado para la presente investigación son:

**Objetivo General**

Determinar que los Procesos Operativos se relacionan con la satisfacción de Familiares de niños usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016

**Objetivos Específicos 1**

Determinar la relación entre la Dimensión de Citas y satisfacción de familiares de los niños usuario del servicio de odontología del H.S.J.L.

**Objetivo específico 2**

.Determinar la relación entre la Dimensión Atención Odontológica y Satisfacción de Familiares de niños usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho.

**Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre la Dimensión Resultado y Satisfacción de Familiares de niños usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho

## **II. Marco metodológico**

## **2.1. Variables**

### **Identificación de variables**

Variable 1: Procesos Operativos

Variable 2: Satisfacción de Familiares de niños usuarios.

### **Descripción de variables**

#### **Definición conceptual**

Procesos Operativos

Están ligados a la realización del producto y o la prestación del servicio para la obtención de resultados.

Modalidades o categorías

- Optimo
- Regular
- Malo

Nivel de Satisfacción de familiares de niños usuarios

Es sobre la atención que se percibe, el resultado entre lo que se espera, en este caso, el servicio que esperamos solucione nuestro caso y lo que se percibe.

Las expectativas es lo que se espera recibir adecuadamente en salud y la percepción es lo que el usuario externo conoce que ha recibido.

Modalidades o categorías

- Insatisfecho
- Satisfacción regular
- Satisfecho

#### **Definición operacional**

Procesos operativos

Estos procesos se van a medir de acuerdo a la percepción que tenga el paciente durante la prestación del servicio.

Satisfacción del usuario

Este se mide por el grado de contentamiento del encuestado, sobre el cumplimiento de la prestación del servicio que da la institución de salud.

## 2.2. Operacionalización de variables

**Tabla N°1**

*Matriz de Operacionalización de Variable de Procesos Operativos*

Dimensiones	Indicador	Items	Escala	Niveles y Rango
Citación	Gestión de la cita Cumplimiento de la cita	1,2	Likert	
Atención	Cumplimiento de la atención Tiempo en caja Tiempo en sala de espera	3,4,5	1) optimo 2) bueno 3) regular 4) malo 5) pésimo	1-2 Optimo 3 -Regular 4-5 Malo
Resultado	Información sobre tratamiento Resultado de la Atención	6,7		

**Tabla No 2***Matriz de Operacionalización de Variable: Satisfacción del Usuario*

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medición	Niveles
Fiabilidad	Atención en orden	1,2,3,4,5		
	Sistema de quejas		1)Extremadamente	
Capacidad de	Atención operativa	6,7,8,9	insatisfecho	
Respuesta			2)Muy insatisfecho	1-3Insatisfacción
			3) Insatisfecho	4-Satisfacción
Seguridad	Eficacia	10,11,12,13		regular
	Accesibilidad		4)Satisfacción regular	5-7 Satisfecho
	Trabajo en equipo		5)Satisfecho	
Empatía	Respeto al paciente	14,15,16	6)Muy satisfecho	
	Información al paciente	17,18	7)Extremadamente	
	Satisfacción del usuario		satisfecho	
Aspectos tangibles	Infraestructura	19,20,21		
	Equipamiento	22		

**2.3. Metodología****Tipo de estudio**

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, se plantea una hipótesis, con base en una medición de números y en un análisis estadístico , está investigación es de tipo descriptivo, correlacional y transversal.

Es descriptivo, correlacional (Hernández-2007) ) porque va a describir un fenómeno sin intervenir en él, tratando de medir el grado de correlación entre las variables.

Es transversal porque se va a realizar en un momento específico de tiempo.

Se evalúa en este caso los procesos operativos y la satisfacción del usuario en los familiares de niños atendidos en el Servicio de Odontología del H.S.J.L.

## 2.4. Diseño de investigación

Estudio no experimental, va a describir el comportamiento de cierto fenómeno dado en una población, pero sin intervenir en este.

## 2.5. Población, muestra y muestreo

Se realizará este estudio o recolección de información a los familiares de los pacientes niños que se atienden en el Servicio de Odontología del Hospital San Juan de Lurigancho en el mes de Noviembre del año 2016

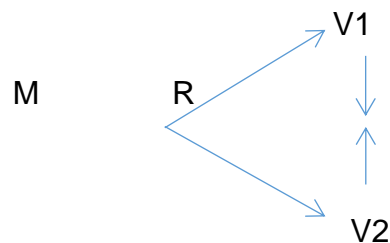


Diagrama de diseño correlacional (Tomado de Sánchez y Reyes, 2002)

Dónde:

M = Muestra

V1 =Variable 1 –Procesos Operativos

V2 =Variable 2-Satisfacción de familiares de niños usuarios

R =Relación de las variables de estudio

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra

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

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)220}{(0.05)^2(219) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 140.12$$

Donde

n: tamaño de la muestra



p: proporción de usuarios externos que se espera se encuentren

Insatisfechos (0.5)

q: proporción de usuarios externos que se espera se encuentren

Satisfechos. Su valor es de 0.5

e: Error estándar de 0.05 según categoría del establecimiento

z: Valor de z para el intervalo de confianza 95%. El valor de z es igual a 1.96

N: Población de usuarios externos atendidos durante el mes de noviembre del presente.

### **Muestra**

Se realizó el presente estudio en 141 familiares de los niños atendidos en el Hospital San Juan de Lurigancho en el mes de noviembre del 2016 que cumplan los criterios de inclusión y exclusión.

### **Muestreo**

Probabilístico

### **Criterios de selección (si corresponde)**

- Padres o tutores de niños afiliados al SIS.
- Personas acompañante mayores de 18 años.
- Acompañante de ambos sexos.
- Familiares que deseen participar voluntariamente de la encuesta.

### **Criterios de exclusión**

La investigación consideró los siguientes criterios de exclusión:

- Familiares de usuarios, de ambos sexos cuyas edades son menores de 17 años y mayores de 60 años.
- Familiares de usuarios que no estén bien mentalmente.
- Familiares que no deseen participar voluntariamente.

## 2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicará una encuesta a través de la cual se obtendrá información acerca de las variables Procesos operativos y satisfacción del usuario. La encuesta se realiza con base en la metodología propuesta de Donabedian, validada y adaptada al estudio de la satisfacción de familiares de niños atendidos en el servicio odontológico del Hospital San Juan de Lurigancho. Se tramitará la respectiva autorización al hospital para realizar la encuesta, previo consentimiento informado, con carácter anónimo y de auto llenado, y después de recogerlos se realizará el respectivo análisis con el software SPSS 21 con fines estadísticos.

### Análisis de Fiabilidad

#### Tabla No3

Para satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
861	22

Para procesos operativos

Estadísticas de

Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,684	7

### Procedimientos de recolección de datos

Previamente, con días anticipados para realizar la encuesta se realizan las gestiones en la Oficina de Docencia e Investigación del Hospital San Juan de

Lurigancho para la autorización, para lo cual se ha presentado el respectivo proyecto de tesis y poder aplicar en los usuarios con el fin de obtener los datos y resultados para nuestra investigación.

La recolección de datos de las encuestas se hará durante el mes de Noviembre del presente año, en el turno de la mañana a todas los familiares sea madre, padres o acompañantes de los usuarios niños que acuden al Servicio de Odontología del Hospital San Juan de Lurigancho, continuadores, que voluntariamente accedan a las encuestas, la cual tendrá una duración de 20 minutos.

#### Métodos de análisis de datos

La encuesta con el modelo SERQUAL modificado y la encuesta para procesos operativos se aplicaron y una vez que se han recolectado los datos se procedió al análisis de los resultados usando la estadística para lo cual se va a usar el programa SPSS v 21.

#### **Consideraciones éticas (si corresponde)**

Se va a tener en cuenta todos los principios éticos para este estudio y el respeto a la dignidad humana, cuidando que las madres o tutores de los usuarios niños participen en forma voluntaria guardando la privacidad respectiva y con la firma del consentimiento informado.

### **III. Resultados**

### 3.1. Análisis descriptivo de las variables

Dimensión: Citación

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de familiares de niños usuarios según la dimensión citación*

Citación	Frecuencia	Porcentaje
Malo	17	12,1
Regular	70	49,6
Optimo	54	38,3
Total	141	100.0

Nota: Elaborado con la encuesta citación

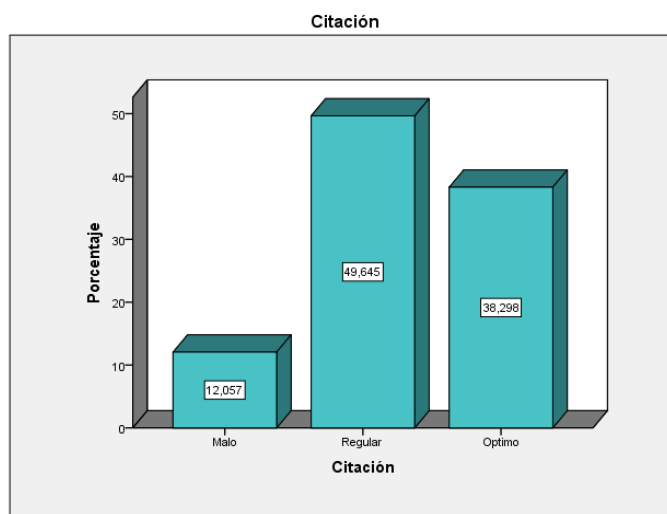


Figura 1. Gráfica de barras de citación

Nota: Elaborado con la encuesta citación

De acuerdo a la tabla 4 de datos y Figura 1, el 12.1% de las familiares de niños usuarios registran un nivel malo en la dimensión citación, el 49.6% un nivel regular y el 38.3% un nivel óptimo, siendo el nivel regular el predominante en los procesos operativos.

Dimensión: Atención

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de familiares de niños usuarios según la dimensión atención.*

Atención	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	8,5
Regular	37	26,2
Optimo	92	65,2
Total	141	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta atención

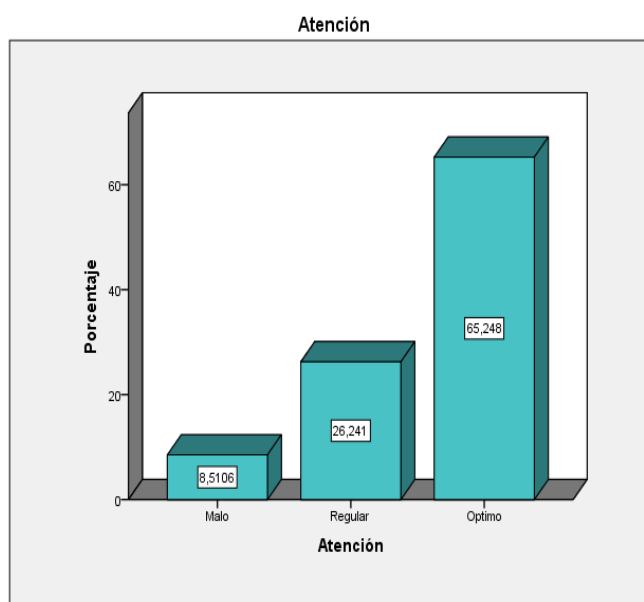


Figura 2. Barras de atención

De acuerdo a la tabla 5 de datos y a la figura 2 , el 8.50% de las familiares de niños usuarios registran un nivel malo en la dimensión atención, el 26.20% un nivel regular y el 65.20% un nivel óptimo, siendo el nivel óptimo el predominante en los procesos operativos.

Dimensión: Resultado

**Tabla 6**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de familiares de niños usuarios según la dimensión resultado.*

Resultado	Frecuencia	Porcentaje
Malo	27	19,1
Regular	64	45,4
Optimo	50	35,5
Total	141	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta resultado

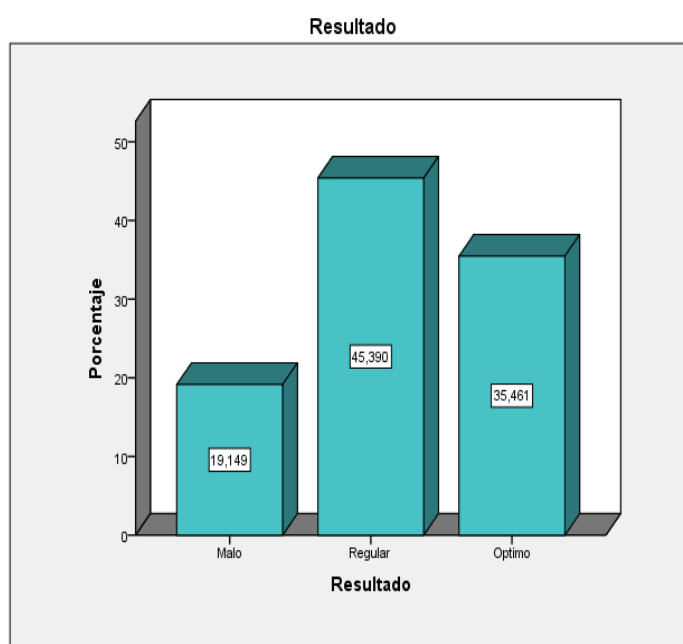


Figura3. Barras de resultado

De acuerdo a la tabla 6 de datos y Figura 3, el 19.10% de las familiares de niños usuarios registran un nivel malo en la dimensión resultado, el 45.40% un nivel regular y el 35.50% un nivel óptimo, siendo el nivel regular el predominante en los procesos operativos

## Variable: Procesos operativos

**Tabla 7**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de familiares de niños usuarios según la variable procesos operativos.*

Procesos Operativos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	21	14,9
Regular	63	44,7
Optimo	57	40,4
Total	141	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta procesos operativos

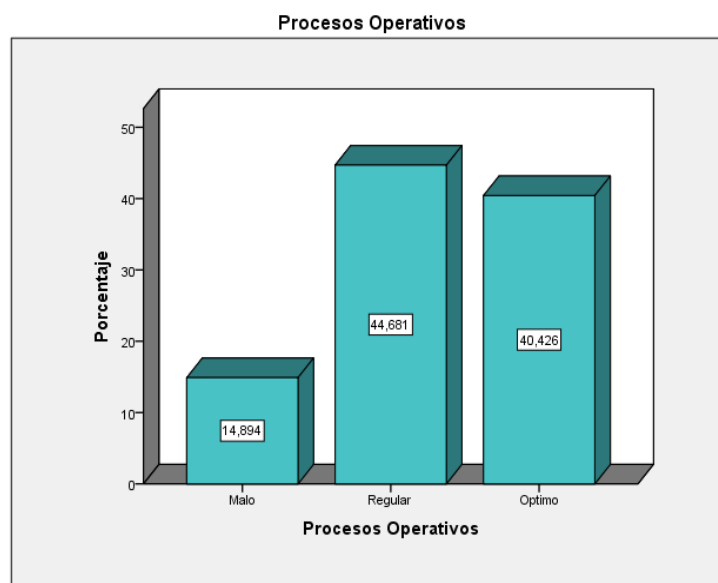


Figura 4. Gráfica de barras de procesos operativos

Nota. Elaborado con la encuesta procesos operativos

De acuerdo a la tabla 7 de datos y a la figura 4, el 14.90% de las familiares de niños usuarios registran un nivel malo en la variable procesos operativos, el 44.70% un nivel regular y el 40.40% un nivel óptimo, siendo el nivel regular el predominante en procesos operativos.



## Variable: Satisfacción del Usuario

**Tabla 8**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de familiares de niños usuarios según la variable satisfacción del usuario*

Satisfacción del Usuario	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	23	16,3
Satisfacción Regular	69	48,9
Válidos		
Satisfecho	49	34,8
Total	141	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta satisfacción del usuario

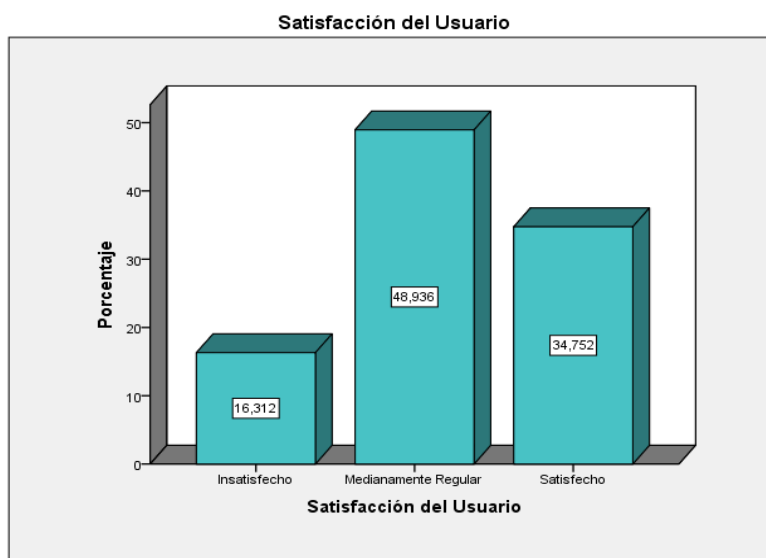


Figura 5. Gráfica de barras de satisfacción del usuario

Nota. Elaborado con la encuesta satisfacción del usuario.

De acuerdo a la tabla 8 de datos y a la figura 5, el 16.30% de las familiares de niños usuarios registran un nivel insatisfecho en la variable satisfacción del usuario, el 48.90% un nivel medianamente satisfecho y el 34.80% un nivel satisfecho, siendo el nivel medianamente regular el predominante en satisfacción del usuario

## Estadísticos descriptivos de los variables procesos operativos y satisfacción del usuario.

**Tabla 9**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de familiares de niños usuarios según procesos operativos y satisfacción del usuario*

Estadístico	Citación	Atención	Resultado	Procesos Operativos	Satisfacción del usuario
N	141	141	141	141	141
Mediana	11,0000	9,0000	7,0000	26,0000	80,0000
Desv. Típ	2,33978	1,65251	2,02510	4,82910	11,45003
Varianza	5,475	2,731	4,101	23,320	131,103
Rango	10,00	6,00	7,00	21,00	40,00
Mínimo	5,00	4,00	3,00	14,00	65,00
Máximo	15,00	10,00	10,00	35,00	105,00

Nota: Elaborado con las encuestas procesos operativos y satisfacción del usuario.

**Citación:** De 141 familiares de niños usuarios encuestados, la dimensión citación presenta una mediana de 11.00, con sus valores mínimos y máximo de 5 y 15 respectivamente.

**Atención:** De 141 familiares de niños usuarios encuestados, la dimensión atención presenta una mediana de 9.00, con sus valores mínimos y máximo de 4 y 10 respectivamente.

**Resultado:** De 141 familiares de niños usuarios encuestados, la dimensión resultado presenta una mediana de 7.00, con sus valores mínimos y máximo de 3 y 10 respectivamente.

**Procesos operativos:** De 141 familiares de niños usuarios encuestados, la variable procesos operativos presenta una mediana de 26.00, con sus valores mínimos y máximo de 14 y 35 respectivamente.

**Satisfacción del usuario:** De 141 familiares de niños usuarios encuestados, la variable satisfacción del usuario presenta una mediana de 80.00, con sus valores mínimos y máximo de 65 y 105 respectivamente.

### 3.2. Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre los procesos operativos y satisfacción de Familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho.2016

H1: Existe relación significativa entre los procesos operativos y satisfacción de Familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho.2016

Prueba estadística: coeficiente de correlación Rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p < 0.05$ , entonces rechazar Ho.

#### Tabla 10.

*Prueba de correlación de Spearman entre procesos operativos y satisfacción de familiares de niños usuarios*

Correlaciones		Satisfacción del U	
		Coeficiente de correlación	,617**
Rho de Spearman	Procesos operativos	Sig. (bilateral)	,000
		N	141

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$  entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general; existiendo una correlación lineal estadísticamente significativa alta y directamente proporcional con signo positivo entre procesos operativos y satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho.2016.Lo que nos indica que a mayor eficiencia en procesos operativos hay mayor satisfacción del usuario.

### Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre citación y satisfacción de Familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho.

H1: Existe relación significativa entre citación y satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho

Prueba estadística: coeficiente de correlación Rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p < 0.05$ , entonces rechazar Ho

### Tabla 11.

*Prueba de correlación de Spearman entre citación y satisfacción de familiares de niños usuarios*

Correlaciones		Satisfacción del u.	
Rho de Spearman	Citación	Coeficiente de correlación	,416**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	141

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$  entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica 1; existiendo una correlación lineal estadísticamente significativa moderada y directamente proporcional con signo positivo entre citación y satisfacción de Familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho.2016

### Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre atención y satisfacción de Familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho.

H1: Existe relación significativa entre atención y satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho.

Prueba estadística: coeficiente de correlación Rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p < 0.05$ , entonces rechazar Ho.

### Tabla 12

*Prueba de correlación de Spearman entre atención y satisfacción de familiares de niños usuarios*

Correlaciones		Satisfacción del u.	
Rho de Spearman	Atención	Coeficiente de correlación	,536**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	141

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$  entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica 2; existiendo una correlación lineal estadísticamente

significativa moderada y directamente proporcional con signo positivo entre atención y satisfacción de Familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho.2016

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre resultados y satisfacción de Familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho.

H1: Existe relación significativa entre resultados y satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho

Prueba estadística: coeficiente de correlación Rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p < 0.05$ , entonces rechazar Ho.

**Tabla 13**

*Prueba de correlación de Spearman entre resultados y satisfacción de familiares de niños usuarios*

Correlaciones		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Resultado	Coeficiente de correlación	,457**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	141

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$  entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica 3; existiendo una correlación lineal estadísticamente significativa moderada y directamente proporcional con signo positivo entre resultados y satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho.2016

## **IV. Discusión**



La presente investigación se ha realizado con el objeto de ver la relación entre la variable procesos operativos y satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del hospital San Juan de Lurigancho. Según el Rho de Spearman entre la variable de procesos operativos y satisfacción de familiares de niños usuarios es de 0.617, encontrando una relación alta entre estas variables lo que significa que todas las actividades que se realizan para concretar una prestación de servicio van a generar un impacto en la satisfacción del usuario. Se comparte lo que mencionó Carbonel (2015) que a "mayor eficiencia en procesos operativos se va a dar mayor satisfacción usuaria". En las hipótesis específicas de cada una de las dimensiones en relación con la satisfacción del usuario el Rho de Spearman para citación es 0.416, el de atención 0.536 y resultados 0.457 dando en las tres moderado, sobresaliendo el proceso de atención, lo que nos dice que los familiares de los usuarios tienen contentamiento con que le resuelvan el motivo de la consulta, pero también implica que los otros procesos en general también son importantes y están en relación para la satisfacción. Chang (1999) afirma que los procesos mínimos que comprenden con la satisfacción, son los que tienen que ver con la organización de la institución, en este caso la gestión de la cita, tiempo que se espera para la cita y la comodidad de los ambientes, etc.

En la distribución de frecuencias y porcentajes de familiares de niños usuarios según la variable procesos operativos, da un valor de regular en general, con 44.7%, en esta variable intervienen tres dimensiones como son la gestión de la cita, la atención odontostomatológica y la dimensión resultados; sobresale más la dimensión de atención con el nivel óptimo con el 65% antes que citación y resultados. Según Vargas (2014) la atención ha primado sobre las otras dimensiones, la percepción del paciente usuario de la satisfacción, la relaciona más en cuanto a la atención o procedimiento realizado por el profesional para resolver el motivo de consulta, siendo a mejor atención odontológica mejor satisfacción. Los familiares sienten mucha satisfacción cuando la atención a los niños es efectiva para quitarles el dolor, regresan a sus posteriores sesiones trayendo a sus niños muy contentos por cuanto el niño ya no está ansioso, puede alimentarse y desenvolverse en casa o en el colegio sin las afecciones que lo aquejaban, y disminuyendo la preocupación del familiar acompañante.

En cuanto a la dimensión de Gestión de la cita el resultado fué regular con 49.60%, los familiares de los niños atendidos están descontentos cuando al gestionar la cita, no encuentran cupo para el día que el profesional les ha señalado que vengan sino en 15 a 20 días después, y según el Minsa el promedio es 19 días. Lo que a veces ocasiona que los niños no sean constantes en el servicio ocasionando que repercuta en su salud bucal al haber reinfecciones. En cuanto a la hora programada se realiza por orden de llegada. Asimismo hay quejas en cuanto a las citas del siguiente mes para el servicio por cuanto la programación se entrega a admisión después de la quincena del mes ocasionando las colas mayormente en la última semana de cada mes y la obtención de la cita es de dos a seis horas la demora.

La dimensión de atención odontológica contiene el tiempo de espera en sala hasta ser atendido por el profesional dando un tiempo aproximado de 45 minutos a una hora, inferior al de Minsa en general que es en promedio de 145 minutos, datos obtenidos de Susalud que realizó en el 2015 la segunda encuesta nacional de satisfacción de usuarios de salud. Estos resultados no coinciden con los de Grimaldo (2016) cuyo tiempo de espera es más de una hora. Difiere en cuanto a Essalud que es de 81 minutos, según Susalud. Pashanaste, Pinedo (2016) en su trabajo de investigación los pacientes obtenían la cita en 1 a 2 horas de espera.

En cuanto a los resultados de la distribución de porcentajes y frecuencias de la variable satisfacción usuaria es de 48.9% en la presente investigación, dando el valor de satisfacción regular y se relacionan con la conclusión de la investigación de Marky (2013) cuyos resultados dieron 58.18% de satisfacción media de los padres de niños hospitalizados relacionados con los cuidados de enfermería. Interviene en esta variable de satisfacción las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspecto tangibles.

En estos resultados la percepción de los pacientes para la satisfacción es por el tiempo de espera en la gestión de la cita, la demora en caja, como también las comodidades tales como la limpieza en los baños, la comodidad en la sala de espera para nuestro servicio y la poca comunicación entre el profesional y el

familiar del niño usuario para explicar el estado de salud y su tratamiento. Asimismo la desproporción del personal profesional respecto a la demanda ya que la población del distrito de San Juan de Lurigancho es una de las más elevadas de nuestro país y es alta la afluencia de pacientes para resolver patologías orales en nuestro hospital de mediana complejidad, siendo de necesidad para la atención contar con una ampliación del servicio por especialidades y más profesionales odontoestomatólogos para la atención de la demanda.

## **V. Conclusiones**

### **Primera**

Los resultados obtenidos del contraste de la hipótesis general (tabla 10), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se evidencia que si existe relación lineal estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre los procesos operativos y satisfacción de Familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho.2016 ( $r_s = 0,617$ ,  $p < 0.05$ ).

### **Segunda**

Los resultados obtenidos del contraste de la hipótesis específica 1 (tabla 11), se encontró un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa moderada, directamente proporcional y positiva, entre citación y satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho ( $r_s = 0,416$ ,  $p < 0.05$ ).

### **Tercera**

Los resultados obtenidos del contraste de la hipótesis específica 2 (tabla 12), se encontró un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa moderada, directamente proporcional y positiva, entre atención y satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho ( $r_s = 0,536$ ,  $p < 0.05$ ).

### **Cuarta**

Los resultados obtenidos del contraste de la hipótesis específica 3 (tabla 13), se encontró un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa moderada, directamente proporcional y positiva, entre resultados y satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho ( $r_s = 0,457$ ,  $p < 0.05$ ).

## **VI. Recomendaciones**

**Primera**

Se recomienda que la gestión del Hospital con estos resultados se comprometa aún más a mejorar todos los procesos que involucran la prestación del servicio para tener usuarios satisfechos.

**Segunda**

Que la gestión de calidad del Hospital San Juan de Lurigancho capacite al personal administrativo encargados de dar las citas o que hayan rotaciones del personal para disminuir los tiempos de espera en cuanto a la gestión de la cita y mejorar el trato al paciente.

**Tercera**

Mejorar más la atención odontoestomatológica y se contrate más recursos humanos especialistas para la atención de niños y se mejore la infraestructura para ampliación de consultorios de odontopediatría, endodoncia, cirugía bucal.

**Cuarta**

Informar al paciente o familiares de los pacientes, sobre los procedimientos a realizar en los niños y tiempo que involucra resolver estas patologías con el objeto de generar satisfacción en los usuarios y seguir realizando trabajos de investigación para tener conocimiento de los problemas para poder mejorar.

## **VII. Referencias bibliográficas**



Agudelo, L.; Escobar, J., (2007) "Gestión por Procesos", Colombia. Ed. Medellín, 4ta Edición

Aquino (2007) Procesos operativos críticos de seguridad de información en un security operation center Monterrey, Tecnológico de Monterrey..México. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11285/567702>

Beltrán, ( s.f)Guía para una gestión basada en procesos - Ayuntamiento de Oviedo pág. 13 .Recuperado de <https://www.oviedo.es/documents/12103/f8e7f4c1-a7ba-4fb5-87d7-c95335c79b22>

Brull, A. (2007) El proceso A112: Implantar la Gestión de Procesos. Recuperado en <http://webfacil.tinet.org12->

Bucchi,et Al (2012)*Descripción de la Satisfacción Usuaría de Pacientes que Reciben Atención de Urgencia Dental en Cinco Establecimientos de Atención Primaria de Salud* .Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2012000300005](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2012000300005)

.Cabello,E.,Chirinos,J.,(2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.

Carbonel & Leyva(2015) *Procesos. Operativos y Satisfacción del Usuario en Radiodiagnóstico del Hospital Sergio E. Bernales*.Universidad César Vallejo. Perú.

Carbonero &Valenzuela (2015) *.Calidad de Atención percibida de los Familiares acompañantes de los Niños Hospitalizados en el Hospital de Emergencias Pediátricas* .Universidad César Vallejo. Perú.

Chang, et al(1999).Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev Cubana Med Gen Integr. Recuperado en <http://www.bvs.sld.cu>

- Cruz, S.(2015).*Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el consultorio de odontología del Centro de Salud San Antonio del distrito de Moquegua*. Tesis de Pregrado. Universidad José Carlos Mariátegui. Perú. En Recuperado de <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/96>. (16-S80)  
.Recuperado de <http://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2016/02/>
- Donabedian,A.(2001).La calidad de la asistencia ¿Cómo podría ser evaluada?  
Revista Calidad Asistencial Monografico-Avedis-2parte.pdf
- Donabedian, A. (1984). La calidad de la Atención Médica. México: Prensa Médica Mexicana.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 15, núm. 25, pp. 64 - 80.
- Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud lima, Perú (2002)
- Escobar,L.(2011). Propuesta de mejoramiento de los procesos del departamento de operaciones nacionales del área técnica de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial .Ecuador .Recuperado de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/3820>
- González, A.(2007).*Gestión por procesos en radiología*.Revista todo Hospital. Hospital universitario de San Juan.Alicante-España.Recuperado de [geyseco.es](http://geyseco.es)
- Gonzales,H.(2013). Enfoque basado en procesos como principio de gestión ..Calidad y gestión. Recuperado de <https://calidadgestion.wordpress.com/>
- Guanín & Andrango (2015). Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital

militar.Escuela Politécnica Nacional.Tesis de posgrado Ecuador  
 .Recuperado de <http://bibdigital.epn.edu.ec>

Harrington (s.f.). Mejoramiento de los procesos de la empresa. Recuperado de <https://www.academia.edu/11065235>

Hernández ,et al.(2006).*Metodología de la Investigación*.México DF.Editorial Mc Graw.Hill.Cuarta edición.

Hospital San Juan de Lurigancho .Ministerio de Salud-[www.hospitalsjl.gob.pe](http://www.hospitalsjl.gob.pe)

Huamaní P.,Mejía R.(2014).en su tesis titulada *Nivel de Satisfacción de madres que acuden al control de CRED de los establecimientos Materno Infantiles Villa el Salvador*

Huertas,V.,López ,C.(2015) .*Satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de UCIP. Hospital del niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante.* Tesis de Pregrado.Universidad de Guayaquil.Ecuador.En línea <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8114/1>

Huiza, G. (2006) .*Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención e salud en el Hospital de la Base Naval.Callao.2006* .Recuperado de [cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza\\_gg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf)

León, I. (2013). *Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue, Lima.* Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Nutrición,

López,O.,Cerezo,M.& Paz A,(2010).Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos.Rev .Gerenc.Polit

Marky,G.(2013).*Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos De Mayo.* Tesis de Pregrado.Universidad Ricardo Palma. Recuperado de <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/278>

Márquez, H. (2012). La experiencia del familiar de la persona hospitalizada en la unidad de cuidados intensivos. Universidad nacional de Colombia facultad de enfermería Bogotá.

Ministerio de Salud. Estrategia sanitaria de salud bucal <https://www.minsa.gob.pe>

Ministerio de Salud (2014). Mapa de Procesos del Ministerio de Salud <tp://hftp2.minsa.gob.pe48.->

Ministerio de Salud- Análisis de la situación de salud hospitalaria 2016 .Hospital San Juan de Lurigancho <http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Epidemiologia/ASIS/ASISHO2016.pdf>

Ministerio de Salud- Análisis de la situación de salud hospitalaria 2014. En línea <http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Epidemiologia/ASIS/ASISHO2014.pdf>

Moreira, D. (2006). Gestión por procesos en las instituciones de información. Recuperado. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352006000500011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500011)

Moreno, V. (2010). *Nivel de satisfacción de la calidad de atención de Enfermería de los padres de familia o acompañante del paciente pediátrico oncológico en el Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas*. Tesis de potgrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. En Línea <http://hdl.handle.net/123456789/3993>

Nallar, R. (2014). *Nivel de satisfacción usuaria de atención odontológica en el consultorio Rosita Renard de la comuna de Ñuñoa*. Tesis de Pregrado. Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile. En línea <http://repositorio.unab.cl>

Organización Mundial De La Salud. (2013). La salud bucodental es esencial para la salud general. Recuperado de [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article)

&id=8387%3A2013-oral-health-vital-overall-  
health&catid=1443%3Aweb-bulletins&Itemid=135&lang=es

Paneque(2002).Gestión por procesos en el sistema sanitario público de Andalucía.  
Recuperado en <http://www.medynet.com>

Perez,F.(2004).Gestió por procesos..Madrid <https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com>

Proceso(s.f).En el diccionario de la Real Academia Española. Recuperado en  
<http://dle.rae.es>

Ramos,et.al (2012). Percepción del familiar acompañante con respecto al  
cuidado de enfermería en hospitalización .Recuperado de  
<http://dx.doi.org>

Ramírez (2017).Memoria de la unidad de Gestión clínica de Radiodiagnóstico del  
hospital Rafael Mendaz de Lorca. Universidad Internacional de la  
Rioja. Trabajo fin de Master .Recuperado de <http://reunir.unir.net>

Rodríguez, M. (2012).*Factores que influyen en la percepción de la calidad de los  
usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la  
Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Tesis de  
Postgrado.Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. En  
línea <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1120>

Satisfacción (s.f.). *Diccionario de la real academia española* (23.<sup>a</sup> ed). Recuperado  
<http://dle.rae.es>.

Santillán, T.(2014). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el CADER-  
UGEL 03-RIMAC*. Tesis de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo.  
Perú .

Senati [http://www.senati.edu.pe/Certificación\\_ISO\\_Procesos.htm](http://www.senati.edu.pe/Certificación_ISO_Procesos.htm)

Universidad Miguel Hernández. La gestión por procesos en instituciones  
sanitarias. Recuperado de

[http://calite.umh.es/data/docs/110/Gestion\\_procesos.pdf](http://calite.umh.es/data/docs/110/Gestion_procesos.pdf) universidad Miguel Hernández

Vargas ,D .(2013). *Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*”. Tesis De Posgrado.Universidad San Francisco de Quito.Ecuador.En línea :<http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2189>

Vicuña M.,(2002) Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos

Zaratiegui (1999) .La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa Recuperado en<https://www.virtuniversidad.com>

## **Anexos**

### **Artículo científico.**

Procesos operativos y satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016

Autor: Daly Peralta Ortiz

Filiación Institucional -Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

#### **1. Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre los Procesos Operativos y la satisfacción de familiares de niños usuarios que acuden al servicio de odontología del hospital San Juan de Lurigancho. Se tiene conocimiento que la caries dental, es una de las patologías bucales con más prevalencia en la población en todo el mundo, con muchas consecuencias para la salud de las personas que son afectadas, por lo cual tienen que acudir al profesional odontólogo para su recuperación. Para lograr su satisfacción hay procesos operativos a cumplir.

Este estudio realizado es de tipo no experimental, descriptivo, correlacional ejecutado en el mes de Noviembre del año 2016 a una muestra de 141 familiares de niños usuarios del consultorio de odontología del hospital S.J.L. usando dos instrumentos ,validados por expertos , de procesos operativos con 7 preguntas y uno del MINSA ,que es la encuesta SERQUAL modificado con 22 preguntas

Los resultados obtenidos evidencian que si hay relación entre procesos operativos y satisfacción de familiares del usuario. En conclusión la relación entre procesos operativos y satisfacción del usuario, es lineal estadísticamente significativa, es alta, directamente proporcional y positiva ( $r_s = 0,617$ ,  $p < 0.05$ ).

Palabras clave: Procesos operativos/satisfacción de familiares/odontología/usuarios

#### **2-Abstract**

The present research aims to determine the relationship between the Operative Processes and the satisfaction of family members of children who attend the dentistry service of the San Juan de Lurigancho Hospital. It is known that dental



caries is one of the most prevalent oral diseases in the population worldwide, with many consequences for the health of people who are affected, so they have to go to the dentist for recovery. To achieve their satisfaction there are operational processes to be fulfilled.

This non-experimental, descriptive, correlational study was carried out in November 2016 to a sample of 141 relatives of children using the dental service of the hospital S.J.L. using two instruments, validated by experts, of operational processes with 7 questions and one of the MINSA which is the SERQUAL survey modified with 22 questions.

The results obtained are that if there is a relationship between operational processes and the satisfaction of family of users .In conclusion, the relationship between operational processes and user satisfaction, is statistically significant, is high, directly proportional and positive ( $r_s = 0.617$ ,  $p < 0.05$ ).

**Key words:** operating processes / family / dentistry / user satisfaction

### 3-Introducción

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación entre los procesos operativos y satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del hospital San Juan de Lurigancho ,2016; cuya muestra es de 141; empleando las variables Procesos operativos y Satisfacción de usuarios.

#### Procesos operativos

Aquino(2007) cita a Caselles (2003) quien define procesos operativoc como las actividades que tienen relación con el usuario y originan mayor valor añadido y que causan mucho impacto sobre la satisfacción del cliente o también insatisfacción. Se encuentran dentro de esta clasificación los procesos clínico-asistenciales.

## Satisfacción del usuario

Donabedian (1992), señala que la satisfacción del usuario en salud es un resultado con sentido humano y, para el cumplimiento de las necesidades de los pacientes es muy importante la habilidad del proveedor. Si los pacientes están satisfechos continúan usando los servicios de salud.

## Antecedentes

Nallar (2014) Realizó una investigación sobre la satisfacción en cuanto a la atención en odontología en el consultorio de la comunidad de Ñuñoa en Chile, y a través de la aplicación de encuestas tuvieron como resultado que es alta la satisfacción y que los valores bajos se encuentran en la información y acceso a la atención. Y lo referente a motivos de la consulta y a los procedimientos realizados fueron los resultados positivos.

Carbonel & Leyva (2015) en su trabajo de investigación titulado Procesos Operativos y Satisfacción del Usuario en Radiodiagnóstico del Hospital Sergio E. Bernales, presenta una investigación descriptiva, correlacional, no experimental aplicada a la realidad de los problemas de salud aplicada en 333 pacientes con dos instrumentos. Los resultados que obtuvieron de los procesos operativos se relacionan con la Satisfacción del usuario de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016

## **2. Metodología**

Este estudio realizado es de tipo no experimental, descriptivo, correlacional ejecutado en el mes de Noviembre del año 2016 a una muestra de 141 familiares de niños usuarios del Servicio de odontología del hospital S.J.L. usando dos instrumentos, validados por expertos, de procesos operativos con 7 preguntas y uno del MINSA, que es la encuesta SERQUAL modificado con 22 preguntas

## **3. Resultados**

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

Hipótesis General.

Existe relación significativa entre los procesos operativos y la satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del hospital San Juan de Lurigancho.2016.

Tabla 1

*Prueba de correlación de Spearman entre procesos operativos y satisfacción de familiares de niños usuarios*

Correlaciones		Satisfacción del u.	
		Coefficiente de correlación	,617**
Rho de Spearman	Procesos operativos	Sig. (bilateral)	,000
		N	141

\*\*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$  entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general; existiendo una correlación lineal estadísticamente significativa alta y directamente proporcional con signo positivo entre procesos operativos y satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho.2016 Lo que nos indica que a mayor eficiencia en procesos operativos hay mayor satisfacción del usuario.

#### 4. Discusión

La presente investigación se ha realizado con el objeto de ver la relación entre la variable procesos operativos y satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del hospital San Juan de Lurigancho. Según el Rho de Spearman entre la variable de procesos operativos y satisfacción de familiares de niños usuarios es de 0.617, encontrando una relación alta entre estas variables lo que significa que todas las actividades que se realizan para concretar una

prestación de servicio van a generar un impacto en la satisfacción del usuario. Se comparte lo que mencionó Carbonel (2015) que a "mayor eficiencia en procesos operativos se va a dar mayor satisfacción usuaria". En las hipótesis específicas de cada una de las dimensiones en relación con la satisfacción del usuario el Rho de Spearman para citación es 0.416, el de atención 0.536 y resultados 0.457 dando en las tres moderado, sobresaliendo el proceso de atención, lo que nos dice que los familiares de los usuarios tienen contentamiento con que le resuelvan el motivo de la consulta, pero también implica que los otros procesos en general también son importantes y están en relación para la satisfacción. Chang (1999) afirma que los procesos mínimos que comprenden a la satisfacción, son los que tienen que ver con la organización de la institución, en este caso la gestión de la cita, tiempo que se espera para la cita y la comodidad de los ambientes, etc.

En la variable de Procesos operativos intervienen tres dimensiones como son la gestión de la cita, la atención odontostomatológica y según los resultados de la medida de frecuencia de esta variable, sobresale más la dimensión de atención con el nivel óptimo con el 65%, antes que citación y resultados. Según Vargas (2014) la atención ha primado sobre las otras dimensiones, la percepción del paciente usuario sobre la satisfacción, la relaciona mejor en cuanto a la atención recibida o procedimiento realizado por el profesional, para resolver el motivo de consulta, siendo a mejor atención odontológica mejor satisfacción.

En cuanto a los resultados de la distribución de porcentajes y frecuencias de la variable satisfacción usuaria es de 48.9% en la presente investigación, dando el valor de satisfacción regular y se relacionan con la conclusión de la investigación de Marky (2013) cuyos resultados dieron 58.18% de satisfacción media de los padres de niños hospitalizados relacionados con los cuidados de enfermería. Interviene en esta variable de satisfacción las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspecto tangibles.

En estos resultados la percepción de los pacientes para la satisfacción es por el tiempo de espera en la gestión de la cita, la demora en caja, como también las incomodidades tales como la limpieza en los baños, en el pasillo de espera para nuestro servicio y la poca comunicación entre el profesional y el familiar del niño usuario para explicar el estado de salud y su tratamiento. Asimismo la

desproporción del personal profesional respecto a la demanda, ya que la población del distrito de San Juan de Lurigancho es una de las más elevadas de nuestro país y es alta la afluencia de pacientes para resolver patologías orales en nuestro hospital de mediana complejidad, siendo de necesidad para la atención contar con una ampliación del servicio por especialidades y más profesionales odontoestomatólogo para la atención de la demanda.

#### Conclusiones

Los resultados obtenidos del contraste de la hipótesis general (tabla 10), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se evidencia que si existe relación lineal estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre los procesos operativos y satisfacción de Familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho.2016 ( $r_s = 0,617$ ,  $p < 0.05$ ).

#### Referencias

- Aquino (2007) Procesos operativos críticos de seguridad de información en un security operation center Monterrey, Tecnológico de Monterrey..México. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11285/567702>
- Carbonel & Leyva ,(2015), Procesos. Operativos y Satisfacción del Usuario en Radiodiagnóstico del Hospital Sergio E. Bernales. Universidad César Vallejo. Perú.
- Chang, et al,(1999), Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev. Cubana Med Gen Integr. Recuperado en <http://www.bvs.sld.cu>
- Donabedian ,A.(2001)La calidad de la asistencia ¿Cómo podría ser evaluada? Revista Calidad Asistencial Monografico-Avedis-2parte.pdf
- Marky, G.(2013)Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos De Mayo. Tesis de Pregrado.Universidad Ricardo Palma. Recuperado de <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/278>

Ministerio de Salud (2014) Mapa de Procesos del Ministerio de Salud  
[tp://hftp2.minsa.gob.pe48](http://hftp2.minsa.gob.pe48).-

Nallar,R .,(2014) Nivel de satisfacción usuaria de atención odontológica en el consultorio Rosita Renard de la comuna de Ñuñoa.Tesis de Pregrado.Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile. En línea <http://repositorio.unab.cl>

Paneque,(2002) Gestión por procesos en el sistema sanitario público de Andalucía. Recuperado en <http://www.medynet>

## ENCUESTA DE PROCESOS OPERATIVOS EN USUARIOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL S.J.L.

Gracias por contestar voluntariamente esta encuesta. No tardará más de diez minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos contenidos en ella se tratarán en forma anónima.

Fecha: ..... Edad: ..... Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Grado de Parentesco 1) Madre 2) Padre 3) Acompañante

Nivel de Estudios 1) Primaria completa 2) Primaria Incompleta

3) Secundaria completa 4) Secundaria Incompleta

5) Superior completa 6) Superior incompleta

Tipo de afiliación en salud: SIS ( )-particular ( )

1.-Motivo de consulta de su niño 1) dolor 2) Infección origen dental

3) Caries dental 4) Otros motivos

1.-Cuánto tiempo esperó para obtener la cita de su niño(a) para el área de Odontología?

( ) 0-15 minutos

( ) 16-30 minutos

( ) 31-45 minutos

( ) 46-60 minutos

( ) 61- más minutos

2.-Atendieron a su niño(a) en la fecha indicada y hora programada?

( ) Muy puntual( ) Puntual

( ) Normal

( ) Impuntual

( ) Muy impuntual

3.-Su niño(a)tuvo alguna dificultad al momento de atenderse en el Servicio odontológico?

( ) Ninguno

- Si pero se solucionó
- Si y se solucionó parcialmente
- Si y no se solucionó
- Muchos sin solución alguna

4.-Cuánto tiempo esperó para que le atiendan en caja?

- 0-15 minutos
- 16-30 minutos
- 31-45 minutos
- 46-60 minutos

5.-Cuánto tiempo estuvo en espera, en el día de la cita, para que sea atendido su niño(a)?

- 0-15 minutos
- 16-30 minutos
- 31-45 minutos
- 46-60 minutos

6¿El profesional se tomó un tiempo para explicar sobre la enfermedad bucal de su niño(a) y su tratamiento?.

- Si se dio tiempo apropiado para explicar
- Tomó más o menos tiempo para explicar
- Tomó poco tiempo y no le entendí mucho
- Si pero no se entendió
- No tuvo tiempo para explicar

7-¿Cómo fue el resultado de la atención de su niño(a)?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo



## ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN USUARIA DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

Estimado Usuario estamos interesados en obtener información a través de estas preguntas, sobre la atención que realizamos en el Servicio de Odontología del Hospital San Juan de Lurigancho para su atención ambulatoria con el propósito de mejorar, para lo cual pedimos llenar esta encuesta que va a ser confidencial.

Para contestar este cuestionario usted debe poner notas de 1 a 7 a cada una de las 22 preguntas que se realizan a continuación. Marque con una (X), la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

### NOTAS:

1 Extremadamente Insatisfecho

2 Muy insatisfecho

3 Insatisfecho

4 Ni satisfecho, ni insatisfecho

5 Satisfecho

6 Muy satisfecho

7 Extremadamente satisfecho

1-Ud fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas 1 2 3 4 5 6 7

2.-Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? 1 2 3 4 5 6 7

3.-Su atención se realizó según el horario programado en el servicio? 1 2 3 4 5 6 7

4.-.-Cuándo quiso presentar algún queja o reclamo, el servicio contó con mecanismos para atenderlo? 1 2 3 4 5 6 7

5. El servicio contó con lo necesario para su atención? 1 2 3 4 5 6 7

6.-La atención en el área de caja o cuentas corrientes fue rápida? 1 2 3 4 5 6 7

7.-La atención en el área de admisión fue rápida? 1 2 3 4 5 6 7

8.-El tiempo que Ud .esperó para ser atendido fue corto?' 1 2 3 4 5 6 7

9.-Cuando su niño(a) presentó alguna dificultad o problema se resolvió rápidamente? 1 2 3 4 5 6 7

- 10.-Durante su atención de su niño en el Servicio de Odontología se respetó su privacidad? 1 2 3 4 5 6 7
- 11.-El profesional odontólogo que lo atendió le realizó un examen completo y minucioso 1 2 3 4 5 6 7
- 12.- El profesional que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar dudas y preguntas? 1 2 3 4 5 6 7
- 13.-El profesional odontólogo que lo atendió a su niño (a)le brindó confianza ? 1 2 3 4 5 6 7
- 14.-El odontólogo que lo atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia 1 2 3 4 5 6 7
- 15.-El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia? 1 2 3 4 5 6 7
- 16.-El personal de caja lo trató con amabilidad, respeto y paciencia? 1 2 3 4 5 6 7
- 17.- Ud. comprendió la explicación que le dio el profesional sobre la salud bucal de su niño(a) o el resultado de su atención? 1 2 3 4 5 6 7
- 18.-Ud. comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre el tratamiento dental de su niño(a) y los cuidados de su salud? 1 2 3 4 5 6 7
- 19.-Los carteles o letreros o flechas del hospital son adecuados para orientar a los pacientes? 1 2 3 4 5 6 7
- 20.-El Servicio de Odontología y la sala de espera se encuentran limpios para su comodidad? 1 2 3 4 5 6 7
- 21.-El Hospital cuenta con baños limpios para los pacientes? 1 2 3 4 5 6 7
- 22.-El Servicio de Odontología cuenta con equipos dentales disponibles y materiales necesarios para su atención? 1 2 3 4 5 6 7

Gracia

## FORMATO: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
<p><b>Problema General</b> Cómo se relacionan los Procesos Operativos con la satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016</p> <p><b>Problemas específicos</b> 1- H.S.J.L.? Cómo se relaciona la Dimensión de Citas con satisfacción de familiares de los niños usuario del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016</p> <p>2-Cómo se relaciona la Dimensión Atención Odontológica con Satisfacción de</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar que los Procesos Operativos se relacionan con la satisfacción de Familiares de niños usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016</p> <p><b>Objetivos específicos</b> 1-Determinar la relación entre la Dimensión de Citas y satisfacción de familiares de los niños usuario del servicio de odontología del H.S.J.L...</p> <p>2-Determinar la relación entre la</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación significativa entre los procesos operativos y la satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del hospital San Juan de Lurigancho.2016.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b> 1-Existe relación entre la Dimensión de Citas y satisfacción de familiares de los</p>	Variable 1: Procesos operativos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
			Citación	Atención	1,2	1)optimo 2)bueno 3)Regular 4)Malo 5)pésimo	1-2Optimo 3 Regular 4-5 Malo
			Atención	Resultado	3,4,5  6,7		
Variable 2 :Satisfacción del Usuario							

<p>Familiares de niños usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho.? 3-Cómo se relaciona la Dimensión Resultado con Satisfacción de Familiares de niños usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho.?</p>	<p>Dimensión Atención Odontológica y Satisfacción de Familiares de niños usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho. 3-Determinar la relación entre la Dimensión Resultado y Satisfacción de Familiares de niños</p>	<p>niños usuario del servicio de odontología del H.S.J.L... 2-Existe relación entre la Dimensión Atención Odontológica y Satisfacción de familiares de los niños usuario del servicio de odontología del H.S.J.L... 3-Existe relación entre la Dimensión Resultados y Satisfacción de familiares de los niños usuario del servicio de odontología del H.S.J.L...</p>	<p>Fiabilidad  Capacidad de Respuesta  Seguridad  Empatía  Aspectos tangibles</p>	<p>Atención en orden Sistema de quejas Atención operativa  Eficacia Accesibilidad Trabajo en equipo  Respeto al paciente Información al paciente Satisfacción del usuario  Infraestructura</p>	<p>1,2,3,4  5,6,7,8,9  10,11,12,,13  14,15,16,17,18  19,20,21,22</p>	<p>1)Extremadamente insatisfecho 2)Muy insatisfecho 3)Insatisfecho 4)Satisfacción regular 5)Satisfecho 6)Muy satisfecho 7)Extremadamente Satisfecho</p>	<p>1-3 Insatisfacción  4- Satisfacción regular  5-7 Satisfacción</p>
---	--	--	---	--	--	---	--

#### METODOLOGÍA

Tipo de investigación :Básico-descriptivo

Diseño :No experimental-Correlacional

Método:Enfoque cuantitativo

Población:220 familiares de niños usuarios del servicio de odontología del H.S.J.L.

Muestra 141

Muestreo.probabilístico

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....PROCESOS OPERATIVOS.....**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1---RECEPCION DE CITAS</b>							
1	¿Cuánto tiempo esperó para obtener la cita de su niño(a) para el Área de Odontología?	✓		✓		✓		
2	¿Atendieron a su niño(a) en la fecha indicada y hora programada?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2---ATENCIÓN ODONTOLÓGICA</b>							
3	¿Su niño(a) tuvo alguna dificultad al momento de atenderse en el Servicio de Odontología?	✓		✓		✓		
4	¿Cuánto tiempo espero para que le atiendan en Caja o Cuentas Corrientes?	✓		✓		✓		
5	¿Cuánto tiempo estuvo en espera, en el día de la cita, para que sea atendido su niño(a)?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 RESULTADOS DEL TRATAMIENTO</b>							
6	¿? El profesional se tomó un tiempo para explicar sobre la enfermedad bucal de su niño(a) y su tratamiento.	✓		✓		✓		
7	¿Cómo fue el resultado de la atención de su niño(a)?	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....SATISFACCION DEL USUARIO.....

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1---FIABILIDAD</b>								
1	Ud fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	/		/		/		
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	/		/		/		
3	Su atención se realizó según el horario programado en el servicio?	/		/		/		
4	Cuando ud quiso presentar alguna queja o reclamo,el servicio le orientó donde hacerlo?	/		/		/		
	El servicio contó con lo necesario para su atención?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2—CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
5	La atención en el área de caja o cuentas corrientes fue rápida?	/		/		/		
6	La atención en el área de admisión fue rápida	/		/		/		
7	El tiempo que Ud .esperó para que sea atendido su niño(a) fue rápido?	/		/		/		
8	Cuando su niño(a)presentó alguna dificultad o problema se resolvió rápidamente	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3 RESULTADOS DEL TRATAMIENTO</b>								
9	Durante su atención de su niño en el Servicio de Odontología se	/		/		/		

	respetó su privacidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	El profesional odontólogo que lo atendió le realizó un examen completo y minucioso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	El profesional que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar dudas y preguntas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	El profesional que atendió le brindó confianza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSION 4 EMPATIA</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	El profesional que lo atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	El personal de caja lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Ud comprendió la explicación que le brindó el profesional que atendió a su niño(a) sobre su salud bucal o el resultado de la atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Ud. comprendió la explicación que le brindó el profesional que le atendió sobre el tratamiento recibido y los cuidados de su salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSION 5 ASPECTOS TANGIBLES</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	Los carteles o letreros o flechas del hospital son adecuados para orientar a los pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	El Servicio de Odontología y la sala de espera se encuentran limpios para su comodidad ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

21	El Hospital S.J.L. cuenta con baños limpios para los pacientes?	✓		✓		✓	
22	El Servicio de Odontología cuenta con equipos dentales disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mendez Ilizarbe Gloria Susana    DNI: 07059534

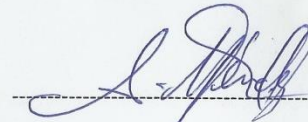
Especialidad del validador: Metodóloga; Mg Gerencia Educativa Dra en Educación.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

23 de 10 del 2016



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Asy suficientes

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


Apellidos y nombres del juez validador.Dr/ Mg: Verón J. Vera, Joaquín ..... DNI: 6535427 .....

Especialidad del validador: Metodólogo .....

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de 23 de 10 del 2016.....



Firma del Experto Informante.

## BASE DE DATOS

N°	C1	C2	A	A	A	R	R	F1	F2	F3	F4	F5	C1	C2	C3	C4	S1	S2	S3	S4	M	M	M	M	M	T1	T2	T3	T4	
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	3	5	5	5	4	5	1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	1	1	4	5	3	3	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	3	3	5	5	4	4	5	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	
4	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
5	5	3	4	4	3	5	3	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	1	5	5	3	
6	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5
7	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
8	4	3	5	4	4	4	4	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3
9	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	3	3	4	5	5	3	5	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	1	3	3	3	3	
12	2	1	2	4	3	4	5	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	5	3	4	4	3	2	1	
13	3	5	5	2	4	4	3	1	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	5	
14	5	3	5	4	4	1	5	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	

15	3	3	4	5	4	4	3	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	
16	5	4	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	5	5	4	
17	4	3	4	3	2	4	5	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	
18	4	4	5	3	5	5	3	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	1	3	4	4	
19	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	
20	3	5	5	5	4	5	4	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	1	5	3	5	
21	5	5	5	5	1	5	5	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
23	2	4	5	2	5	5	5	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4
24	4	3	4	5	4	5	5	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3
25	5	4	3	5	2	5	3	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3	3	5	4
26	1	5	5	4	3	5	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	4	2	4	3	4	1	5	
27	5	5	3	4	5	4	3	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5	
28	4	3	4	4	3	3	4	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	
29	2	1	4	3	1	4	5	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	5	3	4	4	4	3	2	1
30	2	3	4	4	3	5	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	2	5	2	3	
31	4	3	5	5	3	5	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	
32	4	4	5	5	1	4	5	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4	

<b>33</b>	3	3	4	4	1	4	3	1	4	2	5	5	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	
<b>34</b>	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
<b>35</b>	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	
<b>36</b>	3	3	4	3	1	3	3	2	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	
<b>37</b>	4	3	5	3	2	4	5	1	4	4	4	5	1	4	4	5	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	
<b>38</b>	4	3	5	4	4	1	5	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	
<b>39</b>	4	3	4	5	4	4	3	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	
<b>40</b>	4	3	5	4	4	1	5	1	4	3	5	4	-	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	
<b>41</b>	2	5	5	3	5	2	5	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
<b>42</b>	2	5	4	4	5	2	4	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	
<b>43</b>	2	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
<b>44</b>	1	4	2	5	3	1	2	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	1	5	5	3	
<b>45</b>	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	
<b>46</b>	2	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
<b>47</b>	2	4	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3
<b>48</b>	2	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	
<b>49</b>	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>50</b>	1	4	3	5	4	1	3	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	1	3	3	3	3	

51	2	4	4	3	5	2	4	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	5	3	4	4	3	2	1	
52	1	2	2	2	4	1	2	1	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	5	
53	1	4	3	5	4	1	3	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	
54	2	5	3	5	4	2	3	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	
55	2	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	5	5	4	
56	2	4	2	1	4	2	2	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	
57	2	4	5	5	3	2	5	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	1	3	4	4	
58	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	
59	2	4	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	1	5	3	5	
60	2	4	3	1	5	2	3	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
61	2	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
62	3	4	3	5	2	3	3	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	4	3	2	4	
63	2	5	5	4	5	2	5	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	
64	3	4	2	5	2	3	2	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3	3	5	4
65	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	4	2	4	3	4	1	5	
66	2	4	2	5	3	2	2	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5	
67	2	5	3	5	4	2	3	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	
68	2	4	2	1	5	2	2	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	5	3	4	4	3	2	1	

69	2	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	2	5	2	3	
70	3	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	
71	2	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4	
72	1	4	2	5	5	1	2	1	4	2	5	5	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	
73	2	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
74	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	
75	2	4	4	4	5	2	4	2	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	
76	1	4	4	4	5	1	4	1	4	4	4	5	1	4	4	5	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	
77	1	4	3	5	4	1	3	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	
78	2	5	3	5	4	2	3	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	
79	1	4	3	5	4	4	3	1	4	3	5	4	-	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	
80	2	4	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	1	5	3	5	
81	2	4	3	1	5	2	3	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
82	2	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
83	3	4	3	5	2	3	3	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	4	3	2	4	
84	2	5	5	4	5	2	5	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3
85	3	4	2	5	2	3	2	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3	3	5	4
86	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	4	2	4	3	4	1	5	

<b>87</b>	2	4	2	5	3	2	2	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5	
<b>88</b>	2	5	3	5	4	2	3	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	
<b>89</b>	2	4	2	1	5	2	2	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	5	3	4	4	3	2	1	
<b>90</b>	2	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	2	5	2	3	
<b>91</b>	3	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	
<b>92</b>	2	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4	
<b>93</b>	1	4	2	5	5	1	2	1	4	2	5	5	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	
<b>94</b>	2	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
<b>95</b>	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	
<b>96</b>	2	4	4	4	5	2	4	2	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	
<b>97</b>	1	4	4	4	5	1	4	1	4	4	4	5	1	4	4	5	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	
<b>98</b>	1	4	3	5	4	1	3	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	
<b>99</b>	2	5	3	5	4	2	3	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	
<b>100</b>	1	4	3	5	4	4	3	1	4	3	5	4	-	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	
<b>101</b>	3	5	5	5	4	5	1	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
<b>102</b>	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	
<b>103</b>	3	3	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
<b>104</b>	1	5	5	5	5	5	5	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	1	5	5	3	



<b>105</b>	5	3	4	4	3	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5
<b>106</b>	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
<b>107</b>	5	5	5	5	5	5	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3
<b>108</b>	4	3	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	
<b>109</b>	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>110</b>	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	1	3	3	3	3	
<b>111</b>	3	3	4	5	5	3	5	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	5	3	4	4	3	2	1	
<b>112</b>	2	1	2	4	3	4	5	1	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	5	
<b>113</b>	3	5	5	2	4	4	3	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	
<b>114</b>	5	3	5	4	4	1	5	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	
<b>115</b>	3	3	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	5	5	4	
<b>116</b>	5	4	5	5	5	3	5	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	
<b>117</b>	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3	3	5	4
<b>118</b>	2	4	2	5	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	4	2	4	3	4	1	5	
<b>119</b>	2	5	3	5	4	2	3	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5	
<b>120</b>	2	4	2	1	5	2	2	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	
<b>121</b>	2	4	4	4	3	2	4	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	5	3	4	4	3	2	1	
<b>122</b>	3	3	5	5	5	3	5	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	2	5	2	3	

<b>123</b>	2	4	4	4	3	2	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3		
<b>124</b>	1	4	2	5	5	1	2	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4	5	5	4	3	4	4	4	
<b>125</b>	2	5	5	5	5	2	5	1	4	2	5	5	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	
<b>126</b>	3	4	3	5	4	3	3	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
<b>127</b>	2	4	4	4	5	2	4	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	
<b>128</b>	1	4	4	4	5	1	4	2	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	
<b>129</b>	1	4	3	5	4	1	3	1	4	4	4	5	1	4	4	5	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	
<b>130</b>	2	5	3	5	4	2	3	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	
<b>131</b>	1	4	3	5	4	4	3	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	
<b>132</b>	3	5	5	5	4	5	1	1	4	3	5	4		3	5	4	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	
<b>133</b>	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
<b>134</b>	3	3	5	5	4	4	5	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	
<b>135</b>	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
<b>136</b>	5	3	4	4	3	5	3	1	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	1	5	5	3	
<b>137</b>	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	
<b>138</b>	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
<b>139</b>	4	3	5	4	4	4	4	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	
<b>140</b>	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	

141	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

C: Procesos operativos-citación

A: Procesos operativos-atención

R: Procesos operativos-resultados

F: Satisfacción del usuario-fiabilidad

C: Satisfacción del usuario-capacidad de respuesta

S: Satisfacción del usuario- seguridad

M: Satisfacción del usuario-Empatía

T: Satisfacción del usuario-Aspectos tangibles