



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción del usuario externo y cumplimiento de los  
derechos del paciente en el Centro de Salud Año Nuevo,  
Comas 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Br. Liz Araceli Torre Saldaña

**ASESOR:**

Dr. Ulises Córdova García

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

LIMA - PERÚ

2019



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): TORRE SALDAÑA, LIZ ARACELI

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

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE EN EL CENTRO DE SALUD AÑO NUEVO, COMAS 2018

Fecha: 8 de marzo de 2019

Hora: 4:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Abner Chávez Leandro

Firma: [Handwritten signature]

SECRETARIO: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma: [Handwritten signature]

VOCAL: Dr. Ulises Córdova García

Firma: [Handwritten signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

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

[Empty dotted lines for observations]

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Revisión de estilo APA.

[Empty dotted lines for recommendations]

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

### **Dedicatoria**

A Dios por estar siempre presente guiándome y poner siempre las personas idóneas en este camino de superación.

Y a mí tesoro más preciado mi hijo Thiago Marcial, quien es mi fuerza para seguir luchando a ser cada día mejor, quien me acompaña y alumbra todos mis días con su tierna mirada.

## **Agradecimiento**

Gracias de todo corazón a mis padres Marcial Torre Centeno y Luz María Saldaña Dávalos por todo su amor, cuidado y ejemplo en mi formación como ser humano.

Gracias a mi asesor Dr. Ulises Córdova García por su paciencia, dedicación, motivación y aliento, Ha sido un privilegio poder contar con su guía y ayuda.

Gracias a la Medico Jefe del C.S Año Nuevo M.C. Liz Urbano Macedo por darme las facilidades para realizar mi trabajo de investigación en esta institución.

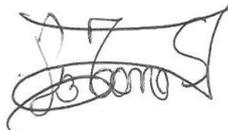
### Declaratoria de autoría

Yo, Liz Araceli Torre Saldaña, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado Satisfacción del usuario externo y cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018, presentada, en 104 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- ❖ He mencionado todas las Notas empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras Notas, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- ❖ No he utilizado ninguna otra Nota distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- ❖ Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- ❖ Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- ❖ De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su Nota o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 19 de febrero de 2019



Br. Liz Araceli Torre Saldaña

DNI: 40694141

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: “Satisfacción del usuario externo y cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018”

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo: Determinar la relación entre satisfacción del usuario externo y cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018; con una población de 570 usuarios y con una muestra representativa de 150 usuarios.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado Introducción se describe el problema de investigación, justificación, antecedentes y objetivos que dan los primeros conocimientos del tema, así como la fundamentación científica de las variables satisfacción y cumplimiento de los derechos del paciente, en la segunda sección se presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección se presenta los resultados, seguidamente en la cuarta sección la discusión del tema, en la quinta sección se desarrollan las conclusiones arribadas, mientras que en la sexta sección exponen las recomendaciones y en la séptima sección se adjunta las referencias y por último se colocan los apéndices.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## Índice

	Pág.
Dictamen de la sustentación de Tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	Xii
Abstract	Xiii
<b>I. Introducción</b>	<b>14</b>
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problemas	31
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	33
<b>II. Método</b>	<b>35</b>
2.1. Diseño de investigación	36
2.2. Variables, operacionalización	37
2.3. Población y muestra	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5. Métodos de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticas	46
<b>III. Resultados</b>	<b>47</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>61</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>65</b>

**VI. Recomendaciones**

--

**VII. Referencias**

71

## Anexos

77

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validez de los instrumentos

Anexo 4. Permiso de la institución donde se aplicó el estudio

Anexo 5. Base de datos

Anexo 6. Prints de resultados

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable Satisfacción	37
Tabla 2	Operacionalización de la variable: Cumplimiento de los de los derechos del paciente	38
Tabla 3	Baremos de las dimensiones del cuestionario: Satisfacción	41
Tabla 4	Baremos de las dimensiones del cuestionario: Cumplimiento de los derechos del paciente.	43
Tabla 5	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para la variable Satisfacción y cumplimiento del paciente	43
Tabla 6	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	44
Tabla 7	Resultado del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable: Satisfacción y cumplimiento de los derechos del paciente	44
Tabla 8	Valores de la correlación Rho de Spearman	45
Tabla 9	Distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario externo en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	48
Tabla 10	Distribución de frecuencia del cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	49
Tabla 11	Distribución de frecuencia de la fiabilidad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	50
Tabla 12	Distribución de frecuencia de la capacidad de respuesta en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	51
Tabla 13	Distribución de frecuencia de la seguridad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	52

Tabla 14	Distribución de frecuencia de la empatía en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	53
Tabla 15	Distribución de frecuencia de los elementos tangibles en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	54
Tabla 16	Prueba de correlación y nivel de significación entre satisfacción del usuario externo y el cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	55
Tabla 17	Prueba de correlación y nivel de significación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la fiabilidad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	56
Tabla 18	Prueba de correlación y nivel de significación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la capacidad de respuesta en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	57
Tabla 19	Prueba de correlación y nivel de significación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la seguridad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	58
Tabla 20	Prueba de correlación y nivel de significación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la empatía en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	59
Tabla 21	Prueba de correlación y nivel de significación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y los elementos tangibles en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	60

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario externo en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	48
Figura 2	Distribución de frecuencia del cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	49
Figura 3	Distribución de frecuencia de la fiabilidad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	50
Figura 4	Distribución de frecuencia de la capacidad de respuesta en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	51
Figura 5	Distribución de frecuencia de la seguridad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	52
Figura 6	Distribución de frecuencia de la empatía en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	53
Figura 7	Distribución de frecuencia de los elementos tangibles en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018	54

## Resumen

La investigación que se presenta tuvo como objetivo: Determinar la relación entre satisfacción y cumplimiento de los derechos del usuario externo en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo básica, con un diseño no experimental – transversal – correlacional con dos variables. La muestra se conformó por 150 usuarios. Para la recolección de datos para las variables satisfacción y cumplimiento de los derechos del paciente se hizo uso de la encuesta; como instrumento se utilizó el cuestionario para las dos variables. La validez de los instrumentos se realizó a través con resultado aplicable; para hallar el valor de la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach que dio como resultado coeficiente 0,968 para el cuestionario de Satisfacción y 0,956 para el cuestionario de Cumplimiento de los derechos del paciente, lo que indicó una muy alta confiabilidad.

Los resultados de la investigación indicaron que: Existió relación entre satisfacción y el cumplimiento de los derechos del paciente ( $r=0,801$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ).

Concluyendo que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,01$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Satisfacción, derechos del paciente, usuario externo

## Abstract

The research that was presented was aimed at: Determine the relationship between satisfaction and compliance with the rights of the external user in the New Year Health Center, Comas 2018

This investigation had a quantitative approach, basic type, with a non - experimental - transversal - correlational design with two variables. The sample was formed by 150 users. For the collection of data for the variables satisfaction and compliance with the rights of the patient, the survey was used; As an instrument, the questionnaire was used for the two variables. The validity of the instruments was carried through with applicable result; to find the reliability value, the Cronbach's Alpha test was used, which resulted in a coefficient of 0.968 for the Satisfaction questionnaire and 0.956 for the Compliance questionnaire for the patient's rights, which indicated a very high reliability.

The results of the investigation indicated that: There was a relationship between satisfaction and compliance with patient rights ( $r = 0.801$  and  $\text{Sig} = 0.000$ ). Concluding that there is a high positive relationship between the variables, as opposed to (degree of statistical significance)  $p < 0.01$ , for which the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: Satisfaction, patient rights, external user.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

Sabiendo que una misión y razón del sistema de salud es mejorar las condiciones de salud como también disminuir las inequidades satisfaciendo las necesidades del usuario interno mejorando el cumplimiento de sus derechos. Por lo tanto, las investigaciones en el tema de satisfacción, así como de cumplimiento de los derechos del paciente o usuario tienen vital importancia.

Si realizamos una revisión sobre esta problemática tenemos que en el 2011 la Organización Mundial de Salud dijo; si deseamos lograr la satisfacción en el usuario se debe garantizar que cada uno de ellos reciba atención de calidad, que esta sea óptima cubriendo las necesidades de salud; así mismo dice que para lograr calidad de atención se debe asegurar que cada usuario acceda a una atención de salud óptima teniendo en cuenta que esta debe de contar con todos los servicios de diagnóstico y terapéuticos todo esto con uno de los principales objetivos de la atención de salud que es lograr la recuperación de salud.

Los retos y las oportunidades en satisfacción, van aumentando a medida que pasa el tiempo; por lo tanto, actualmente las organizaciones prestadoras de salud deben garantizar la satisfacción del usuario a través de mejoras continuas. En este sentido el sistema de salud también se encuentra en evolución, ya que actualmente los usuarios demandan mayor exigencia; sin olvidar que existen instituciones no estatales que prestan servicios de salud, por este motivo el sector salud al ser también una institución servidora de salud viene desarrollando estrategias que mejoren la atención y superar así las exigencias de los usuarios logrando su satisfacción.

En América Latina los Sistemas de Salud también han incorporado el concepto satisfacción del usuario externo y derechos del paciente, teniendo como reto renovar estrategias que optimicen los recursos, lo que garantizará lograr la satisfacción.

En el país México se realizaron trabajos de investigación sobre satisfacción del usuario donde se encontró que para los usuarios lo que más insatisfacción les producía era; el poco tiempo que le dedicaba el profesional en la consulta, el esperar mucho tiempo para una atención; vemos con esto que importante es para el usuario el tiempo en la atención que se le brinda.

En el contexto peruano se encontró un documento técnico que evalúa la gestión de calidad en salud el cual se publicó el 2007 por el Ministerio de Salud donde dijo:

todas las intervenciones desplegadas tienen como propósito prestar un servicio de calidad, sin embargo, esto dependerán de los esfuerzos que se realicen en la atención la cual debe ser eficaz, oportuna y con calidad humana esto para todos los usuarios (p. 11).

En estos últimos años nuestro país ha adquirido notable importancia en este tema y por ende esto involucra a los Derechos del paciente ya que la salud en nuestro país debe ser promovida y protegida por el estado como lo indica la Constitución Peruana en el Capítulo II artículo 7º donde dice; la protección de salud es derecho de todos los peruanos.

En este sentido el Perú sigue desarrollando iniciativas sobre este tema que favorecen es por esto que existen varios mecanismos que permiten hacer mediciones y control como son las auditorias en salud, acreditación de establecimientos, autoevaluación, desarrollo de proyectos de mejora en las diferentes instituciones de salud desde los establecimientos de menor complejidad hasta los institutos de salud, en este contexto existe la necesidad de tener un instrumento de medida para la satisfacción del usuario es así que Minsa en el 2011 implemento una guía la cual tenía como objetivo evaluar la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud adaptando para esto encuesta SERVQUAL. Por otro lado, también se está enfatizando en la difusión de los derechos del paciente para que así el usuario se sienta empoderado en el respeto de su salud.

En el 2014 el INEI realizó una encuesta sobre la satisfacción del usuario del aseguramiento universal esto fue a nivel nacional, en 181 establecimientos tanto del Sector Público como del privado. Donde se identificó cuáles eran las causas principales para que el usuario se sienta insatisfecho. Por otro lado, el sector Salud en las regiones del país también se sufre la problemática de la insatisfacción del usuario generando la necesidad de involucrar a los gestores de Salud y planificadores para que tomen las mejores decisiones.

A nivel local, también se presentó esta situación de insatisfacción del usuario e incumplimiento de los derechos del paciente ya que se sabe que existen problemas como son la falta de recurso Humano, infraestructura. Esto también sucede en el Centro de Salud Año Nuevo donde también existe insatisfacción del

usuario esto por diversos motivos; ya que los usuarios no saben los pasos y trámites para su atención, así como también la falta de disponibilidad de citas para los diferentes servicios. Otro problema que se observa es que los pacientes tienen que esperar muchas horas para ser atendidos, la realización de algún procedimiento o trámite, en algunos casos también el usuario se queja de la falta de privacidad en su atención como también de no contar con una atención minuciosa ni un examen físico completo lo que produce desconfianza en la atención que presta el establecimiento; también hay quejas de los usuarios que manifiestan haber sido maltratados por parte del personal, ya que no han sentido respeto ni amabilidad así como también la falta de claridad en las explicaciones sobre su enfermedad, tratamientos y procedimientos. Por otro lado, también hay insatisfacción ya que el usuario manifiesta que el establecimiento no tiene equipos ni infraestructura necesaria para su atención. En cuanto al tema sobre si se cumplen los derechos del paciente en su atención, muchos de los usuarios no tienen conocimiento de sus derechos ya que no se observa en el establecimiento medios de difusión sobre esto, por lo que en muchos casos se están vulnerando sus derechos como por ejemplo que el establecimiento no cuente con una programación de horarios y profesionales para las diferentes atenciones lo que conlleva a que el usuario no pueda elegir con que profesional atenderse. En este sentido nace la necesidad investigar sobre los temas fundamentales como son la satisfacción del usuario en este mismo sentido también investigar si se cumplen los derechos del paciente en el Centro de Salud Año Nuevo Comas ya que esto permitirá brindar al establecimiento las medidas para mejorar sus procesos de atención que permitan decidir que cambios se realizara para lograr satisfacer la necesidad de salud de la población.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1 Trabajos previos internacionales**

Maggy (2018) acercándose a su grado de maestro presenta el trabajo de investigación presenta como el siguiente trabajo *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* en dicha investigación se planteó determinar la relación que existía entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del hospital antes mencionado. Esta investigación tuvo la siguiente

metodología: descriptiva, cuantitativa no experimental. Utilizo técnica encuesta y cuestionario instrumento. La población fue 4950 pacientes. Llego a la siguiente conclusión: El servicio de emergencia pediátrica no brinda una atención eficiente en cuanto a la calidez por lo tanto no brinda seguridad al paciente.

Chávez y Molina (2015) en su investigación titulada *Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del hospital Paravida de julio a diciembre 2014* la cual se presentó en la Universidad El Salvador, planteó determinar como influía el modelo que plantea en la calidad de atención. La población fue 154. El estadístico inferencial para la comparación se presentó la tendencia de la variable a través de cuadro de frecuencia y porcentajes. Llego a la siguiente conclusión: La utilización modelo Avedis Donabedian permite brindar una mejor calidad de atención.

Del Salto (2014) en su acercamiento a su grado de maestro presenta el trabajo de investigación *evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012*. Planteó evaluar la oferta que ofrecía la institución en estudio en cuanto a la calidad de atención y satisfacción. Si describimos la metodología de esta investigación encontramos que fue descriptiva cuantitativa y no experimental. La población fue 4822, Como conclusiones obtuvo que en institución donde realizó el estudio existía satisfacción por parte del usuario cuando era atendido.

Chungara (2014) para lograr el grado de maestro presenta la investigación titulada *Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010*; en dicha investigación, buscó determinar que percepción tenía el usuario en cuanto a la satisfacción cuando recibe atención odontológica en la institución que estudio. Fue una investigación no experimental con una población de 2194. El estadístico inferencial para la comparación fue Pearson. Concluyendo que los usuarios se encuentran satisfechos cuando son atendidos en el servicio de odontológica especialmente con el trato la solución de problemas, pero insatisfechos con el tiempo de espera.

Borre (2013) en su investigación titulada *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla* presentada en Colombia, en la Universidad Nacional, planteó,

analizar la percepción de la atención enfermera de los pacientes hospitalizados. En la metodología empleada, tenemos que fue descriptiva, transversal, cuantitativa no experimental. Trabajo con una población de 158 pacientes. El estadístico inferencial para la comparación fue a través de la tabulación de datos y gráficos en Excel, así como también las medidas de dispersión, cuadros de frecuencia. Llego a la conclusión: los pacientes en un 78% presentaron un alto nivel de calidad.

### **1.2.2. Trabajos previos nacionales**

Olaza (2018) realizó una investigación titulada *“Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016”* en su acercamiento a ser maestro, se propuso determinar cuál era la satisfacción del usuario en cuanto al servicio que brindaba de enfermería. La metodología empleada: descriptiva, mixta, no experimental. Aplicó la entrevista y encuesta, el instrumento fue un cuestionario y una lista de chequeo. La población fue 986 usuarios y 16 registros. El estadístico inferencial para la comparación fue a través de tabulación de datos, gráficos en Excel. Llego a la siguiente conclusión: Se encontró alta insatisfacción en cuanto a la atención recibida en la entidad de estudio.

Montoya (2017) en su investigación titulada *“Percepción de la calidad de atención y cumplimiento de los derechos del paciente en el Departamento de Imágenes en un Instituto Especializado de Salud Pública”*, plantea identificar cuál es la relación que existía entre las dos variables que estudio en la institución antes mencionada. Si hablamos de su metodología tenemos que fue no experimental, descriptiva, transversal con enfoque. Utilizó como muestra 180 pacientes. El investigador comprobó que existía correlación positiva entre las dos variables que estudió. ( $\rho = 0.338$ ) y significativa ( $p < 0.05$ ).

Torres (2016) presenta la investigación *“Características de los pacientes y calidad de atención en los servicios de consulta externa Solidaridad Villa el Salvador 2015”* la cual fue presentada en la Universidad San Martín de Porres, Perú, se plantea identificar cuáles son las características sociales y demográficas y la relación de estas con la calidad de atención percibida en la institución antes mencionada, fue una investigación analítica, correlacional cuantitativa, no experimental. Uso la encuesta y el cuestionario. La población fue 165 pacientes.

La estadística utilizada para el análisis de datos fue Chi Cuadrado y prueba t de Student. Llego a la siguiente conclusión: se identificó entre las características sociodemográficas que el 58.18% de usuarios es de sexo femenino, el 54,55 tiene nivel de instrucción secundario, también el 68,48 no contaba con un seguro.

Redhead, (2015) presentó la investigación *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. el autor se plantea establecer qué relación existía entre las dos variables estudiadas en la institución antes mencionada. Se utilizó la encuesta y el cuestionario. La población fue de 19417, después de la investigación concluye diciendo que en la institución donde realizo el estudio la calidad de servicio es regular y también la satisfacción del usuario.

Córdova (2015) en su investigación titulada “*Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015*” acercándose al logro del título de maestro Universidad Cesar Vallejo, Perú, se planteó buscar la relación entre las dos variables en este grupo de personas en la institución antes mencionada. Utilizó la encuesta y el cuestionario. La población con la que trabajo fue: 266 beneficiarios. Para los datos estadísticos utilizó el Chi cuadrado. Concluyendo que el nivel de calidad en la atención se relaciona significativamente con la otra variable estudiada.

Orihuela (2015) realizo una investigación titulada *Nivel de satisfacción de las usuarias externas en los consultorios de obstetricia de los centros de salud Sagrado Corazón de Jesús y La Ensenada. Puente Piedra. 2015* en su acercamiento al grado de maestro, decidió determinar cuál era el nivel de satisfacción de las usuarias en los consultorios obstétricos en la institución antes mencionada. En cuanto a la metodología empleada, fue descriptiva, cuantitativo y no experimental. Aplicó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Su población fue de 480. El estadístico inferencial para la comparación fue el programa SPSS versión 22. Llego a la siguiente conclusión: El mayor porcentaje de las usuarias externas se encontraban satisfechas con la atención que recibieron en los servicios obstétricos de la institución en estudio.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### 1.3.1. Satisfacción

Donabedian (1990) dio como definición para la satisfacción; es un indicador confiable ya que es una respuesta emocional frente una atención médica recibida. (p.29).

Minsa (2012) afirmó que la Satisfacción es lo que espera al usuario cuando es atendido en un establecimiento de salud teniendo en cuenta lo que espera con la realidad que encuentra en el establecimiento (expectativas- percepción) (p14).

Katschnig (2005) dijo que la satisfacción es subjetivo ya que la persona puede sentirlo cuando acude a una institución y evalúa como lo atienden ya sea en la calidad del servicio incluso también en la información que tiene acceso, también nos dice que la satisfacción depende también del tipo de usuario ya que no a todos le satisface lo mismo. Para este autor avanzar hacia la solución del logro de la satisfacción es introducir la satisfacción subjetiva y valorar la importancia que tiene la vida y salud para los usuarios (p.20). A si mismo Thompson (2005) sostuvo que la satisfacción es un elemento esencial que asegura un lugar en el intelecto del cliente y también del mercado. Nos dice también que el nivel de satisfacción nos lo da el rendimiento percibido menos las perspectivas. Así mismo considera que la satisfacción es una experiencia positiva dinámica de la atención recibida. (p. 41)

Duque (2005) formuló que la satisfacción depende de la destreza del personal, así como del entendimiento; lo que produce en el usuario confianza generando una sensación de menor riesgo. Así mismo hizo una crítica ya que dijo que muchos hospitales y clínicas hospitales no evalúan la idoneidad del profesional que labora en su institución, esto se evidencia en las estadías injustificadas en pacientes hospitalizados que produce riesgo de infecciones intrahospitalarias y por ende insatisfacción del usuario. (p.52). En este sentido Riveros (2007), manifestó: la satisfacción, es multidimensional por que evalúa individualmente todos los aspectos que intervienen en la salud, en este sentido dijo que la satisfacción es el cumplimiento de expectativas a través en cuanto a su atención ya su estado de salud (p. 20).

Clearly e McNeil (2009) definieron la satisfacción a través de tres dimensiones, para él intervenían los procesos, la estructura y el resultado de la

atención, en este sentido él dijo la satisfacción es una reacción frente a la atención recibida sin desmerecer a los elementos subjetivos ya que estos están relacionados a la experiencia en ese momento por lo tanto nos darán un valor tanto de la parte cognitiva y emocional del usuario (p. 25). Del mismo modo Linder y Pelz (2008) sostuvieron que la satisfacción se puede definir mientras resulte de la evaluación de las diferentes dimensiones en la atención de salud, teniendo en cuenta que estas evaluaciones deben ser positivas refiriéndose a la atención que se brinda y no tanto a los factores que influyen en ella. Así mismo afirmaron que la satisfacción es la postura del usuario frente al sistema de salud en general, que puede ser una reacción a una experiencia vivida en su atención. Por lo tanto, la satisfacción implica el componente emocional y la reacción, es así que para este autor existen tres dimensiones que influyen en ella; estas son: (proceso, estructura y resultado) (p. 577). Sin embargo, McIntyre y Silva (1999) dijeron que la satisfacción resultaba de la diferencia entre las expectativas que crea el usuario y la percepción de este frente la realidad en el momento de la atención (p. 72). Calva (2009) tuvo otro concepto donde dice que la satisfacción es toda acción en que el usuario responde a una queja o sentimiento; concluyendo que satisfacción es todo lo que nos complace nos parece próspero y nos produce sentimientos gratos (p.3).

Rey (2009) manifestó que todo sistema de salud desea alcanzar la satisfacción del usuario, pero esto dependerá no solo del servicio prestado, expectativas y valores del usuario, también intervendrá otros factores como el tiempo, dinero esfuerzo y sacrificio (p.141). Otra definición es la que expone Dueñas (2010) quien manifestó que la satisfacción es una experiencia racional que deriva de comparar las expectativas, que está influenciado por diversos factores como son la cultura, la propia expectativa, los valores morales, necesidades de cada persona como también la organización de la entidad que presta el servicio de salud. Esto hace cada persona perciba la satisfacción de forma distinta lo que también dependerá del momento y las circunstancias que lo perciba. Es así que este autor concluyo diciendo que toda entidad que presta servicios de salud tiene como objetivo satisfacer necesidades del usuario en este sentido analizar la satisfacción servirá como instrumento que permitirá medir la calidad de atención en esta entidad. (p.70).

## **Dimensiones de la Satisfacción**

Según Hill (2001) sostuvo que en el transcurso de los años han aparecido diversas formas de medir la calidad en la atención y esto está ligado directamente con la Satisfacción, hizo breve descripción de cada uno de estos instrumentos y métodos para esta medición; dijo también que Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) propusieron como uno de los métodos que permitiría determinar o medir calidad de servicio sería la escala SERVQUAL, dicho instrumento cuenta con 22 ítems, donde intervienen cinco dimensiones: seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, empatía; este instrumento permite encontrar que diferencia existe entre las expectativas y percepción del usuario. También sostuvo que, para otros autores, este tipo de medición podría traer problemas cuando se realiza el análisis estadístico, por lo que consideraban oportuno preguntar directamente por la diferencia entre (Percepción - Expectativas) (p.12). En este mismo sentido Cronin y Taylor (1992) también consideraron que podría medirse calidad solo a través de las percepciones sin necesidad de hacer uso de las expectativas, lo que les motivó a realizar modificaciones en la escala SERVQUAL para crear SERVPERF donde se mide percepción (p. 54). Por tanto, Hill concluyó diciendo que “se recomienda utilizar la escala SERVPERF para medir satisfacción” (pp.25-26).

### **Dimensión 1: *Fiabilidad***

MINSA (2012) dijo es la capacidad que tienen las instituciones prestadoras de salud para cumplir con las prestaciones ofrecidas (p.14).

Urriago (2012) dijo que es el componente que se refiere a la posición que muestra al brindar una atención con calidad donde se evidencia el cuidado de la salud (p. 43).

### **Dimensión 2: *Capacidad de respuesta***

MINSA (2012) dijo; esta dimensión es la disponibilidad del establecimiento de poder proveer un servicio oportuno, rápido cuando el usuario demande algún tipo de atención. (p. 14).

Urriago (2012) dijo; capacidad de respuesta es un componente del usuario interno es decir el personal de salud e la cual este personal debe demostrar su

espíritu de servicio y rapidez en la atención porque el usuario exige siempre una atención rápida, oportuna y de calidad. Así mismo presenta características; como son sencillez para la realización de trámites en la atención: donde el usuario se sentirá satisfecho ya que para realizar trámites ahorrará tiempo. Otra característica que contempla es la oportuna asignación de citas ya que estas deben ser oportunas, también nos dice que debe haber una disposición para atender las preguntas de los usuarios ya que estos tienen muchas dudas cuando asisten a un establecimiento para ser atendido (p.44).

### **Dimensión 3: Seguridad**

Minsa (2012) mencionó que en esta dimensión el personal que presta atención debe de demostrar habilidades tacto técnicas como humanísticas para generar en el usuario la seguridad en su atención (p. 15).

Urriago (2012) manifiesta que esta dimensión es muy importante en la atención de salud, ya que esto crea credibilidad, confianza y garantía en el usuario. (p. 43).

### **Dimensión 4: Empatía**

Minsa (2012), declaró que cuando hablamos de esta dimensión estamos diciendo que es ponerse en el lugar de otro eso significa poder entender las necesidades de la otra persona y hacerlas propia (p.14).

Urriago (2012) dijo que la empatía es saber lo que necesita el usuario dándole valor a los sentimientos y a las necesidades del usuario, también manifiesta que la empatía tiene características como son la amabilidad en el trato que se le da al usuario, así como una atención individualizada (p. 43).

### **Dimensión 5: Elementos Tangibles**

Minsa (2012) anunció que el elemento tangible viene a ser todo lo que se ve en la institución es decir la parte física esto relaciona también las condiciones y presentación del personal que presta atención (p.14).

Urriago (2012), manifestó que los elementos tangibles hablan de lo que se observa físicamente en las instalaciones es decir la infraestructura la cual debe presentar las mejores condiciones, lo que permitirá que el usuario se sienta seguro en las instalaciones del establecimiento de salud, así mismo la limpieza es muy importante, la presentación del personal en cuanto a su indumentaria debe ser la

que corresponde, también el estado de las bancas, sillas, camillas etc. Ya que esto es esencial para hacer más comfortable la estancia del usuario (p 43).

### **1.3.2. Cumplimiento de los derechos del paciente**

Blanco (2012), refirió: derechos son normas; se basan en la dignidad intrínseca del ser humano, estos nos protegen ante el poder político y es respaldada por la constitución política y tiene trascendencia internacional. Todo ser humano debe de gozar de estos derechos sin discriminación por ninguna índole (p.24).

Según Gómez (2014) sostuvo que el derecho del paciente se entendió desde su origen como la ganancia de autonomía que el usuario adquirió en el ámbito biomédico. En este sentido en la actualidad se tienen definido los derechos del paciente y se ha logrado el empoderamiento del usuario, este logro ha sido posible gracias a un largo y laborioso proceso histórico (p.216).

#### **Teoría sobre los derechos del paciente**

Organización Mundial de la Salud (2015) sostuvo que todos los programas, estrategias, políticas deben tener un enfoque basado en los derechos humanos con el objetivo de mejorar progresivamente y así lograr salud para todas las personas. Por lo tanto, se debe cumplir con los siguientes principios: la no discriminación, la disponibilidad, calidad, accesibilidad, aceptabilidad, rendición de cuentas y universalidad (p.17).

Garay (2017) manifestó todos los pacientes tienen derechos subjetivos los cuales están relacionados con su estado de salud y enfermedad (p.1).

CMP (2007) manifestó que el comportamiento de las personas ya sea para hacer el bien o lo correcto está orientado por la ética la cual está compuesta por principios, así como la deontología que son las normas las cuales permiten conducirse a los profesionales correctamente en el ejercicio de su profesión, esto quiere decir que el profesional de la salud, tiene reglamentado que debe hacer y qué no debe hacer. De esta manera, el Colegio Médico establece normas a través del Código de Ética y Deontología en donde indica que se debe cumplir con los derechos del usuario y también el respeto a su atención de salud y el CMP está en la obligación de velar por ello (p.18).

Minsa (2015) estableció en el Reglamento de Ley N° 29414, donde se establecen normas que debe de adoptar el personal de salud donde se preserven

los derechos inalienables del usuario. En este reglamento de ley se establece incisos donde contienen cuatro dimensiones (p 1).

### **Dimensiones del cumplimiento de los derechos del paciente.**

MINSA (2015) dimensiono los derechos del paciente a través de 4 dimensiones las cuales contienen artículos específicos que norman la atención de salud de los usuarios, en donde se darán las pautas y lineamientos para cumplir con la ley 29414 que es la de los derechos del paciente (p.1).

#### **Dimensión 1: Acceso a los servicios de salud**

OPS (2012) manifestó la importancia de garantizar que toda persona reciba atención de salud por lo tanto lograr cobertura de salud en todos los países. (p.20).

MINSA (2015) en la ley 29414 los artículos que corresponde a esta dimensión se dispuso: Derecho a la atención de emergencia, en el cual dice en el caso de emergencia en cuanto esté en riesgo la vida de la persona ; esta debe ser atendida inmediatamente en la institución de salud sin importar su condición de aseguramiento, teniendo en cuenta que la condición de emergencia es determinada por un profesional asistencial, el establecimiento está obligado a prestar atención hasta que exista el riesgo de vida, esto no puede ser condicionado a ningún tipo de pagare. El usuario también tiene derecho a elegir al médico y profesional de salud que lo atenderá y para esto la institución de salud debe de informar por medios idóneos la disponibilidad de horarios para la atención de las diversas especialidades con la que cuente; esta información debe brindarse de forma actualizada y permanente. Del mismo modo también se dispuso que el usuario debe ser atendido oportunamente, donde la institución de salud tiene la obligación que sus servidores de salud ejerzan y realicen juicios clínicos con la libertad que corresponde. El Colegio Médico y otros colegios profesionales están regidos por el código de ética y deontología; en el mismo sentido las normativas dictadas por el Ministerio de Salud y normas internacionales ratificadas por el gobierno peruano. También el usuario puede pedir una segunda opinión médica, el usuario tiene la potestad de realizarlo en el momento que crea conveniente debiendo poner en conocimiento al médico tratante para que sea registrado en la historia clínica con su firma. Otro derecho del que goza el usuario es el acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios donde se manifestó que estos deben ser

adecuados, oportunos necesarios y prevengan, promuevan conserven y establezcan su salud según requiera el usuario. También dijo que las IPRESS deben de garantizar el abastecimiento de los medicamentos y productos sanitarios (pp.2,3).

### **Dimensión 2: Acceso a información**

Garay (2017) dijo que toda persona que adquiera una atención de salud debe recibir información sobre su enfermedad, tratamiento es decir todo lo que concierne a su estado de salud, la cual debe estar registrada en su historia clínica (p.2).

MINSA (2015) dispuso que el Acceso a la información contará con 8 artículos: El Artículo 10°, donde dijo que todo usuario tiene derecho a la información de forma oportuna y adecuada de sus derechos como usuario y así mismo como ejercer estos derechos, teniendo en cuenta las particularidades de cada usuario. Para estos los establecimientos de salud deben de difundir de forma permanente y visible la lista de derechos del usuario; a través de medios claros y entendibles como: afiches, boletines, medios virtuales. El Artículo 11° donde manifestó que todo usuario debe saber el nombre del profesional que lo atenderá, y también el nombre de las personas que le realizan algún tipo de procedimiento, cuya información deberá estar en la historia, como lo estipulan las normas de historia clínica. Por otro lado, también dijo que los establecimientos de salud deben de velar por que todo el personal se encuentre debidamente identificado. El Artículo 12°, dijo: Toda persona tiene derecho a conocer condiciones, características y horarios de los servicios, también podrá consultar los costos; para esto se deben contar con medios que garanticen que el usuario cuente con esta información antes de su atención. Exceptuando las atenciones de emergencia. También manifestó toda persona tiene derecho a saber por qué debe ser trasladado dentro o fuera del establecimiento y en qué condiciones se realizarán. Para esto el usuario hará uso del consentimiento informado, así mismo dijo que el usuario puede solicitar el traslado a otro establecimiento de salud siempre que exprese su voluntad por escrito. En este mismo sentido toda persona tiene derecho a saber las normas, reglamentos a si mismo las condiciones administrativas relacionadas con su atención. Otro artículo dispuso que todo usuario debe saber sobre su propia enfermedad y esta información debe ser dada por el profesional que realice la atención la cual debe

ser clara, sencilla y comprensible en este mismo sentido el usuario puede elegir si continuar con el tratamiento y decidir su retiro voluntario del establecimiento de salud todo esto debe tener constancia en la historia clínica y debe estar firmada por el paciente; el médico tratante debe explicarle los riesgos que asume el usuario frente su decisión. El usuario también tiene la facultad de solicitar la copia de su historia clínica y epicrisis, esta debe ser gratuita. Si encaso se tratará de un menor de edad o un usuario que no pueda decidir sobre su salud por alguna enfermedad o discapacidad entonces su tutor o responsable decidirá sobre su atención, tratamiento, etc. Por ultimo en esta dimensión todo usuario tiene derecho a saber sobre los medicamentos, tratamiento y si hay alguna condición experimental en su atención, esto debe ser informado por su médico el cual también explicará los beneficios, riesgos, efectos secundarios, todo debe tener registro y debe estar firmado por él; de ser necesario debería haber otro documento que deje constancia de esto el cual será expedido por el establecimiento de salud (pp. 3-5).

### ***Dimensión 3: Atención y recuperación de Salud***

Minsa (2016) manifestó que a todo usuario se le debe respetar su dignidad y privacidad personal, en este mismo sentido debe recibir un tratamiento que haya sido probado científicamente a sí mismo el usuario debe conocer los efectos colaterales de estos tratamientos y si lo deseara puede tener compañía en los exámenes que se le realicen (p.26).

MINSA (2015) propuso 5 Artículos para esta dimensión los cuales fueron en primer lugar; se debe respetar la dignidad e intimidad en donde el establecimiento de salud que brinda su atención velará por el respeto a su dignidad e intimidad. Así mismo se debe tratar con respeto a todos los usuarios de salud sin discriminar al usuario por ningún motivo. El usuario también tiene la potestad de decidir en ser parte o no de la actividad docente y si fuera así se debe de garantizar su respeto, privacidad y pudor. En el Artículo 19º dijo que el usuario tiene derecho a recibir tratamientos que sean comprobados científicamente a si también las reacciones adversas efectos colaterales lo cual debe de ser explicado oportunamente por el profesional de salud antes de iniciar el tratamiento debe dejar evidencia de esto en la historia clínica. En el Artículo 20 dijo que los usuarios tienen derecho a la seguridad personal, para esto los establecimientos de salud deben garantizar que

en la atención se proteja la integridad física, psicológica y moral desde el momento que el usuario accede al establecimiento, para lo cual el establecimiento de salud deberá implementar protocolos de seguridad. En el Artículo 22 manifestó que Todo usuario con pronóstico desfavorable y fase terminal debe de recibir los cuidados que correspondan respetando su decisión en cuanto al proceso natural de su muerte con su autorización evidenciado con su firma en el documento correspondiente. Si no se respetará este proceso se podrían tomar medidas legales las que están contenidas en el Código penal (pp.5-6).

#### **Dimensión 4: *Consentimiento informado***

MINSA (2016) lo define como la autorización que el usuario o representante legal firma para dar autorización para alguna asistencia de salud que requiera donde existe algún tipo de riesgo, ya sea una intervención quirúrgica, un tratamiento invasivo, tratamiento con medicamentos con efectos colaterales comprobados, pruebas diagnósticas. El consentimiento informado es un documento legal que está contemplado en la Ley General de Salud (p.27).

MINSA (2014) expuso dos artículos los cuales son; Artículo 23° donde manifestó que todo usuario en su atención de salud tiene derecho a decidir sobre su tratamiento, procedimientos, cual fuera que sea este (quirúrgicos, pruebas invasivas, tratamientos experimentales, tratamientos donde estén comprobados efectos colaterales, exhibición con fines docentes). Esto a través de un documento firmada por el usuario donde también colocará su huella digital a este proceso se le conoce como consentimiento informado, el cual vela por cumplimiento de este derecho. Este procedimiento debe estar por escrito en el documento oficial de consentimiento informado la cual debe estar dentro de la historia clínica si el usuario no supiera escribir se tomar en cuenta solo su huella digital; la responsabilidad de que se cumpla con esto es del establecimiento de salud hay que recalcar que no se requiere de esto en el caso donde haya riesgo comprobado para terceros a para la salud pública. También cabe resaltar que este documento también es puede ser revocado si el usuario así lo exige y esto debe también estar consignado en la historia clínica con la firma y huella del usuario (p.6).

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Existe relación entre satisfacción del usuario externo y el cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre cumplimiento de los derechos del paciente y fiabilidad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018?

#### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre cumplimiento de los derechos del paciente y sensibilidad en el el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018?

#### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre cumplimiento de los derechos del paciente y seguridad en el el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018?

#### **Problema específico 4**

¿Qué relación existe entre cumplimiento de los derechos del paciente y empatía en el el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018?

#### **Problema específico 5**

¿Qué relación existe entre cumplimiento de los derechos del paciente y elementos tangibles en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Justificación teórica**

El presente trabajo permitió incrementar los conocimientos y aportará información empírica de base respecto a la satisfacción del usuario externo y el cumplimiento de los derechos del paciente, generando otros problemas de investigación y a la

vez será en beneficio de los gestores del Centro de Salud Año Nuevo de Comas, esto permitirá mejorar satisfacción del usuario externo como el cumplimiento de los derechos del paciente de este Centro de Salud.

### **1.5.2. Justificación práctica**

Sirve para describir la realidad problemática hallada y diagnosticar la relación de las dos variables en estudio satisfacción del usuario externo y cumplimiento de los derechos del paciente, además aportara a futuros trabajos de investigación que quieran resolver el problema.

### **1.5.3. Justificación metodológica**

Se utilizará los pasos del método científico empezando por la identificación y formulación del problema, el planteamiento de los objetivos, de las hipótesis, la contratación de las hipótesis, los resultados y las conclusiones. Además, aportara los instrumentos utilizados en el estudio por ser validados y confiables y puedan servir de base a otros estudios.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la satisfacción del usuario externo y el cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y fiabilidad en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y sensibilidad en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018.

#### **Hipótesis específica 3**

Existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y seguridad en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018.

#### **Hipótesis específica 4**

Existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y empatía en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018.

#### **Hipótesis específica 5**

Existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y elementos tangibles en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018.

### **1.7. Objetivos**

#### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre satisfacción del usuario externo y cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.

#### **1.7.2. Objetivos específicos**

##### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre cumplimiento de los derechos del paciente y fiabilidad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.

##### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre cumplimiento de los derechos del paciente y sensibilidad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.

##### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre cumplimiento de los derechos del paciente y seguridad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.

##### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la empatía en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.

##### **Objetivo específico 5**

Determinar la relación el cumplimiento de los derechos del paciente y elementos tangibles en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.

## **II. Método**

## **2.1. Diseño de Investigación**

### **2.1.1. Enfoque: Cuantitativo**

Valderrama (2017) dijo, que en este enfoque analizamos los datos después de recolectarlos lo cual nos permite responder a la formulación del problema para lo cual utiliza diferentes estrategias que permite confrontar la veracidad o demostrar falsedad en la hipótesis (p.106).

### **2.1.2. Método:**

Se empleó como método el hipotético deductivo, Bernal (2006) concluyó diciendo; conjunto de pasos los cuales parten de una afirmación que es la hipótesis y buscan objetar o desvirtuar estas, infiriendo conclusiones las cuales deben compararse con la realidad (p. 56).

### **2.1.3. Tipo de estudio:**

Básica, para Valderrama (2017), quien dijo que a este tipo de estudio también se le llama pura, teórica o fundamenta. La cual aportará conocimientos científicos, sin la necesidad de resultados de utilidad práctica inmediata. Su interés es recaudar datos en el momento que se producen para incrementar el conocimiento (p.164).

### **2.1.4. Diseño**

Fue desarrollada como un diseño no experimental, Valderrama (2017), manifestó las variables no son manipulables, ya que todos los acontecimientos sucedieron antes que se realizará el estudio(p.178).

### **2.1.5. Nivel de investigación**

El estudio fue descriptivo, Meléndez (2012) manifestó que en este tipo de estudio se reconocen las singularidades del universo de investigación, se indican cómo se comporta la población en estudio e incluso actitudes de esta (p. 231). En este sentido Carrasco (2009) manifestó que los estudios correlacionales permiten al investigador el análisis y estudio de las variables, y así entender de qué manera se influyen entre estas, también busca delimitar su relación (p. 73).

Al nivel correlacional le corresponde el siguiente gráfico:

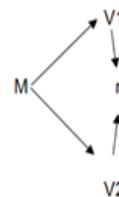
Dónde:

M: Muestra de la población

V1: Variable: Aprendizaje por descubrimiento

V2: Variable: Motivación

Relación que existe entre dos variables



### 2.1.6. Alcance

Fue Traversal Valderrama (2017) refirió que este alcance va describir las relaciones de las variables en un determinado momento (p.179).

## 2.2. Variables, operacionalización

### 2.2.1. Satisfacción

Minsa (2012) afirmó que la Satisfacción es lo que espera al usuario cuando es atendido en un establecimiento de salud teniendo en cuenta lo que espera con la realidad que encuentra en el establecimiento (expectativas- percepción) (p14).

### 2.2.2. Cumplimiento de los derechos del paciente

Garay (2017) manifestó todos los pacientes tienen derechos subjetivos los cuales están relacionados con su estado de salud y enfermedad (p.1).

### 2.2.3. Operacionalización de la variable

Valderrama (2017) dijo que la operacionalización de variables es el procedimiento donde se modifican las variables para poder ser medidas, esto quiere decir que pasan de un concepto abstracto a unidades de medición (p.260).

### Definición operacional

Variable 1: Satisfacción

Es la puntuación de tipo ordinal obtenida de las respuestas donde intervienen las cinco dimensiones de esta variable las cuales medirán la satisfacción del usuario esto a través 22 ítems con respuesta tipo Likert c “Nunca”, “Casi nunca”, “A veces”, “Casi siempre” y “Siempre”.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable: Satisfacción*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Fiabilidad	Oportunidad	01-03	Escala ordinal tipo Likert con respuestas politómicas	Satisfecho (82-110)
	Respeto	04-05		
Capacidad de repuesta	Tiempo	06-09	Nunca = 1	Poco satisfecho (52-81)
	Privacidad	10	Casi nunca =2	
Seguridad	Información	11	A veces =3	Insatisfecho (22-51)
	Minuciosidad	12	Casi siempre =4	
	Confianza	13	Siempre =5	
Empatía	Amabilidad	14-15		
	Claridad	16-18		
Elementos tangibles	Orientación	19		
	Infraestructura	20-22		

**Nota:** Adaptación de las teorías relacionadas a la variable (2018).

**Variable 2:** Cumplimiento de los derechos del paciente

Es la puntuación de tipo ordinal obtenida de las respuestas donde intervienen las tres dimensiones las cuales medirán la satisfacción del usuario esto a través 22 ítems con respuesta tipo Likert c “Nunca”, “Casi nunca”, “A veces”, “Casi siempre” y “Siempre”.

En la tabla 2 se observa la matriz operacional de esta variable.

Tabla 2

*Operacionalización de la variable: Cumplimiento de los derechos del paciente*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Acceso de los servicios de salud	Atención oportuna	01-02	Escala ordinal tipo Likert con respuestas politómicas	Cumplimiento (82-110)
	Libertad	03		
	Disponibilidad	04-06		
Acceso a la información	Conocimiento	07-12		Poco cumplimiento

Atención y recuperación de Salud	y Discriminación de Respeto	13	Nunca = 1	(52-81)
		14-19	Casi nunca =2	Incumplimiento
Consentimiento informado	Aceptabilidad	20-22	A veces =3	(22-51)
			Casi siempre =4	
			Siempre =5	

**Nota:** Adaptación de las teorías relacionadas a la variable (2018).

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Carrasco (2009), dijo: unidades cuales se analizan y se encuentran dentro del espacio donde realizamos el estudio (p. 237).

Se contó con una población de 245 usuarios, y estuvo determinado por el promedio de usuarios que se atienden semanalmente al Centro de Salud Año Nuevo ubicado en Comas perteneciente a la jurisdicción de la DIRIS Lima Norte.

### 2.3.2. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014) la definieron diciendo que es parte de la población siendo está muy importante, donde se debe recolectaran datos los cuales deben ser limitados y además deben ser representativos (p.175).

Se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{e^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población= 245 usuarios

Z = Nivel de confianza (95%)= 1.96.

p = Probabilidad de éxito, o proporción esperada. (0.5)

q = Probabilidad de fracaso. (0.5)

d = Precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) (5%)

La muestra fue de 150 usuarios.

### **2.3.3. Muestreo:**

En el presente estudio se utilizó el no probabilístico por conveniencia, Valderrama (2017), dijo: en este muestreo el investigador puede influenciar ya que el escoge la muestra según sus razones ya sea de comodidad o según su criterio; también dijo que hay el muestreo intencional o por conveniencia en el cual el investigador obtiene una muestra representativa donde incluyen grupos supuestamente típicos (p.193).

#### **Criterios de selección**

Criterio de inclusión

- Usuarios externos continuadores
- Los usuarios mayores de edad.
- Usuarios que se comuniquen en el idioma español.
- Usuarios que acepten ser parte de la investigación de forma voluntaria.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que presente problemas de salud mental que no le permita emitir una opinión.
- Los usuarios menores de edad.

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

### **2.4.1. Técnica:**

Se empleó como técnica: encuesta Carrasco (2009), dijo que en esta técnica se realizan preguntas a los individuos v que son parte de la muestra (p.12).

### **2.4.2 Instrumento:**

Se utilizó el cuestionario. Behar (2008) manifestó que el cuestionario sirve para medir variables a través de un conjunto de preguntas. En las que se tienen preguntas abiertas y cerradas, estas a su vez pueden ser variadas y medir deferentes aspectos de la variable (p. 64).

**Ficha Técnica Nombre: Cuestionario 1: Satisfacción**

Nombre del instrumento: Satisfacción.

Autor del instrumento: Minsa (2012)

Adaptado por: Br. Liz Araceli Torre Saldaña.

Objetivo del instrumento: Medir la percepción de la satisfacción del usuario externo en el C.S Año Nuevo Comas.

Usuarios: Se recogerá información de los usuarios del C.S Año Nuevo.

Características y modo de aplicación: La prueba está diseñada con 22 ítems, divididos en cinco dimensiones de la variable calidad de atención, las dimensiones son: Fiabilidad (5), Capacidad de respuesta (4), Seguridad (4), Empatía (5), Elementos tangibles (4) Su escala es ordinal tipo Likert con respuestas politómicas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Procedimiento: Los usuarios desarrollarán la prueba individualmente, colocando los datos solicitados según las indicaciones para el desarrollo del instrumento de evaluación.

La prueba se aplicará de forma personal, al usuario quien tendrá 20 minutos de tiempo como máximo, donde el usuario marcará la respuesta que crea conveniente.

Se emplearon los siguientes materiales: Lapicero o lápiz.

Validación: El contenido del instrumento fue sometido a juicio de expertos, quienes determinaron que era un instrumento aplicable.

Confiabilidad: Se realizó una prueba piloto a 20 usuarios, la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach dio como resultado (0,968) lo que indica muy alta confiabilidad.

Baremos o niveles y rangos: Satisfecho (82-110), poco satisfecho (52-81), insatisfecho (22-51).

### **Tabla 3**

#### *Baremos de las dimensiones del cuestionario:*

Dimensión	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho
Fiabilidad	5- 11	12-18	19-25
Capacidad de respuesta	4-9	10-15	16-20
Seguridad	4-9	10-15	16-20
Empatía	5-11	12-18	19-25
Elementos tangibles	4-9	10-15	16-20

**Ficha Técnica Nombre: Cuestionario 2:** Cumplimiento de los derechos del paciente.

Nombre del instrumento: Cumplimiento de los derechos del paciente.

Autor del instrumento: Montoya (2017)

Adaptado por: Br. Liz Araceli Torre Saldaña.

Objetivo del instrumento: Medir el cumplimiento de los derechos del paciente en el C.S Año Nuevo Comas.

Usuarios: Se recogerá información de los usuarios del C.S Año Nuevo.

Características y modo de aplicación: La prueba está diseñada con 22 ítems, divididos en cinco dimensiones de la variable satisfacción de los derechos del paciente, las dimensiones son: Acceso a los servicios de salud (6), Acceso a la información (6), Atención y recuperación de salud (7), Consentimiento informado (3), Su escala es ordinal tipo Likert con respuestas politómicas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Procedimiento: Los usuarios desarrollarán la prueba individualmente, colocando los datos solicitados según las indicaciones para el desarrollo del instrumento de evaluación.

La prueba se aplicará de forma personal, al usuario quien tendrá 20 minutos de tiempo como máximo, donde el usuario marcará la respuesta que crea conveniente.

Se emplearon los siguientes materiales: Lapicero o lápiz

Validación: El contenido del instrumento fue sometido a juicio de expertos, quienes determinaron que era un instrumento aplicable.

Confiabilidad: Se realizó una prueba piloto a 20 usuarios, la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach dio como resultado (0,956) lo que indica muy alta confiabilidad.

Baremos o niveles y rangos: Cumplimiento (82-110), poco cumplimiento (52-81), incumplimiento (22-51).

Tabla 4

*Baremos de las dimensiones del cuestionario:*

Dimensión	Incumplimiento	Poco cumplimiento	Cumplimiento
Acceso a los servicios de salud	06- 14	15-23	24-30
Acceso a la información	06- 14	15-23	24-30

Atención y recuperación de salud	07- 16	17-26	27-35
Consentimiento informado	3- 6	7-10	11-15

### 2.4.3. Validez

Para validar la presente investigación fue necesario consultar a tres expertos sobre la confiabilidad de que exista entre la prueba y las dimensiones que se quiere medir y además me va a poder determinar la sustentación de mi hipótesis.

Hernández (2014), sostuvo que para este procedimiento se debe pedir la opinión de expertos para asegurarse que el instrumento logre que las dimensiones medidas sean representativas (p.298).

Tabla 5

*Validez del instrumento para las variables Satisfacción y cumplimiento del paciente a través de juicio de expertos.*

#s.	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Ulises Córdova García	Suficiencia
2	Dr.	Ángel Salvatierra Melgar	Suficiencia
3	Dr.	Luis Nuñez Lira	Suficiencia

*Nota:* Certificado de validez (2018)

### 2.4.4. Confiabilidad

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifestaron que un instrumento será confiable mientras produzca resultados coherentes y confiables y de esa forma se medirá su confiabilidad (p.200).

Tabla 6

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

*Nota:* Ruíz (2007).

Como observamos en la tabla 6; prueba Alfa de Cronbach. Para esto se aplicó una muestra piloto de 20 sujetos similares a la muestra en estudio. Par esto se consideró lo que manifestaron, Hernández, Fernández y Batista, (2014) que dijeron que un coeficiente por encima de 0,75 garantiza la confiabilidad del instrumento (p.299).

Tabla 7

*Resultado del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable: Satisfacción y cumplimiento de los derechos del paciente*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Satisfacción	,968	22
Derechos del paciente	,956	22

*Nota:* Análisis de confiabilidad SPSS V. 23(2018)

Como se distingue en la tabla 7 los coeficientes de fiabilidad son de 0,968 para el instrumento satisfacción. Y ,956 para el segundo instrumento. En razón de ello se concluyen que los cuestionarios tienen una muy alta confiabilidad.

## **2.5. Método de análisis de datos**

### **2.5.1. Análisis descriptivos:**

Se utilizó la estadística descriptiva, Según Elorza (2000) dijo que la estadística descriptiva presenta la información de una muestra en forma gráfica después de organizarla, reducirla y concentrarla (p. 31).

### **2.5.2 Análisis inferencial**

Se aplicó este análisis por medio de las pruebas de hipótesis, Elorza (2000) dijo que en este tipo de análisis se establece una hipótesis considerando las particularidades de la información recogida de la muestra en el caso que la evidencia no demuestre no demuestra consistencia entonces se rechazará la hipótesis propuesta (p. 335).

Los datos utilizados fueron de tipo ordinal por lo tanto utilice el coeficiente de Rho Spearman. Además, las variables del estudio fueron cualitativas y es no paramétrica.

Después de realizar el procesamiento estadístico de datos, los resultados obtenidos

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

$\rho$ : Coeficiente de correlación.

D: diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x – y.

N: Número de parejas de datos.

fueron representados por gráficos de columna y dispersión lo que permitió facilitar la interpretación. A continuación se presenta la formula utilizada.+Tabla 8

*Fuente: Hernández, Fernández y Batista (2014.p.305). Metodología de la investigación.*

## **2.6. Aspectos éticos**

En esta investigación; datos indicados se recogieron del grupo de investigación de los usuarios externos del C.S Año Nuevo de la DIRIS Lima Norte Comas, las cuales se procesaron correctamente sin modificaciones, pues estos datos estuvieron cimentados y respondieron a los instrumentos aplicados.

Los directivos del C.S Año Nuevo de la DIRIS Lima Norte, del distrito de Comas autorizaron la realización del estudio en esta institución.

Durante el estudio no se revelo la identidad de los usuarios encuestados manteniendo la consideración y respeto sin pre juzgamiento.

### **III. Resultados**

### 3.1. Análisis descriptivo

Para presentar los resultados se asumieron las puntuaciones porcentuales de las variables en estudio las cuales fueron: satisfacción del usuario externo y cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de salud Año Nuevo, estos resultados se transformaron a niveles para la interpretación.

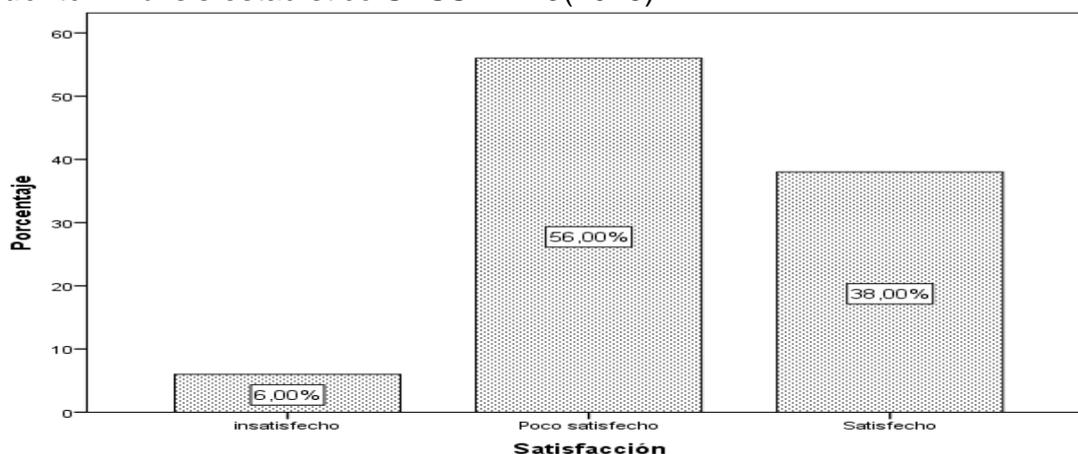
#### 3.1.1 Satisfacción del usuario

Tabla 9

*Distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario externo en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

		Satisfacción	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	9	6,0
	Poco satisfecho	84	56,0
	Satisfecho	57	38,0
	Total	150	100,0

*Fuente: Análisis estadístico SPSS. V. 23(2018)*



*Figura 1. Distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario externo en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

Según tabla 9 y la figura 1 tenemos los resultado del nivel porcentual de la variable satisfacción; donde 6% de los encuestados están insatisfechos, mientras que el 56% están poco satisfecho y el 38% se encuentran satisfecho todo esto en relación a los servicios que presta el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.

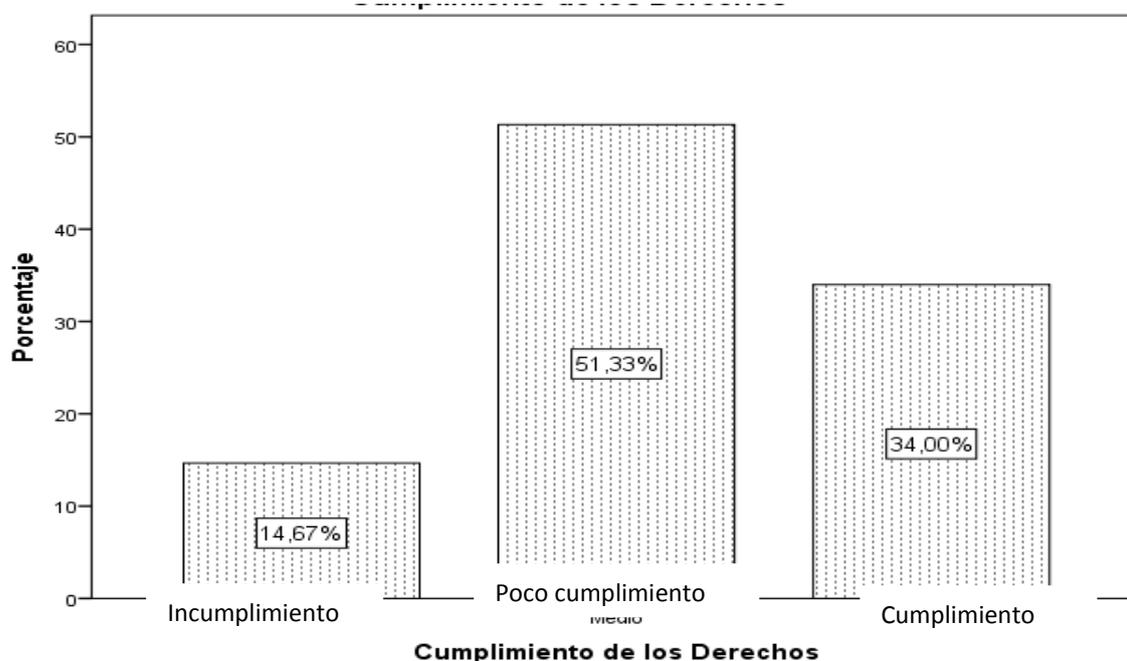
### 3.1.2. Cumplimiento de los derechos del paciente

Tabla 10

*Distribución de frecuencia del cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Incumplimiento	22	14,67
	Poco cumplimiento	77	51,33
	Cumplimiento	51	34,0
Total		150	100,0

*Fuente: Análisis estadístico SPSS. V. 23(2018)*



*Figura 2. Distribución de frecuencia del cumplimiento de los derechos del paciente Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

En la tabla 10 y figura 2 el resultado del nivel porcentuales de la segunda variable en estudio se obtuvo que el 14.67% percibe incumplimiento, mientras que el 51.33% perciben poco cumplimiento de los derechos y el 34% perciben cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.

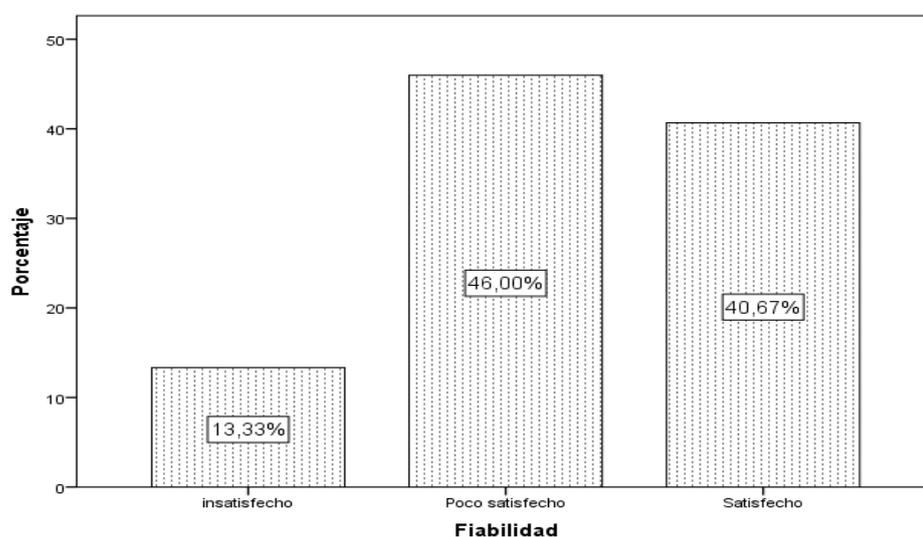
### 3.1.3. Fiabilidad

Tabla 11

*Distribución de frecuencia de la fiabilidad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	20	13,33
	Poco satisfecho	69	46,0
	Satisfecho	61	40,67
	Total	150	100,0

*Fuente:* Análisis estadístico SPSS. V. 23(2018)



*Figura 3.* Distribución de frecuencia de la fiabilidad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018

En cuanto a los resultados específicos en la dimensión fiabilidad, se tiene a 13.33% de los encuestados perciben insatisfacción, mientras que el 46% se encuentran poco satisfecho y el 40.67% se encuentran satisfecho con la fiabilidad.

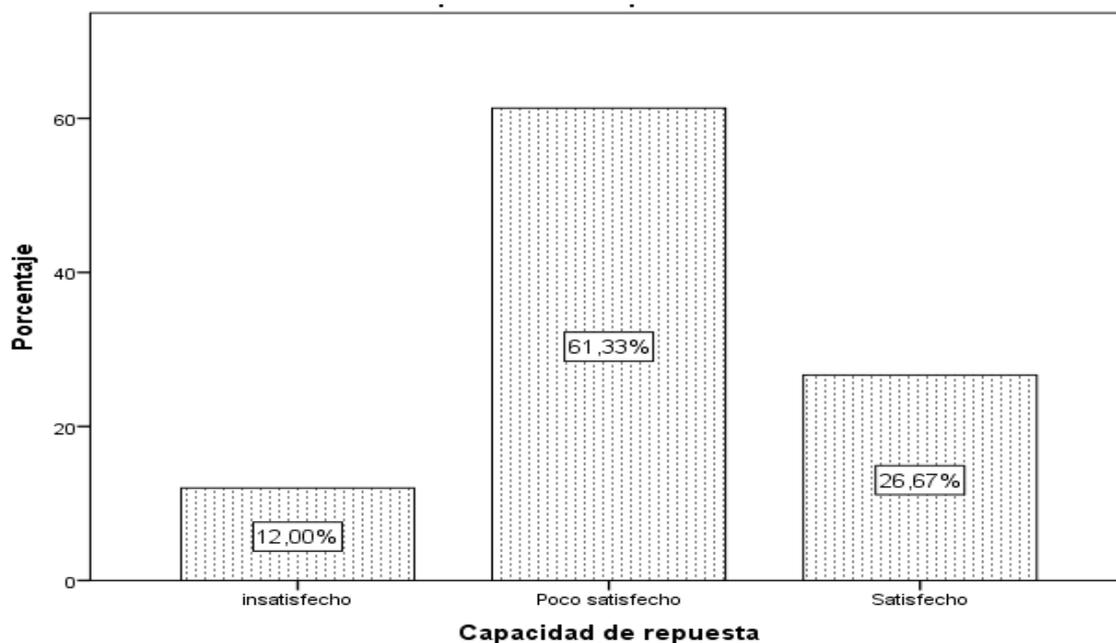
### 3.1.4. Capacidad de respuesta

Tabla 12

*Distribución de frecuencia de la capacidad de respuesta en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	18	12,00
	Poco satisfecho	92	61,33
	Satisfecho	40	26,67
	Total	150	100,0

*Fuente: Análisis estadístico SPSS. V. 23(2018)*



*Figura 4. Distribución de frecuencia de la capacidad de respuesta en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

Así mismo en cuanto a los resultados específicos en la dimensión capacidad de respuesta; se tiene a 12% de los encuestados perciben insatisfacción, mientras que el 61.33% se encuentran poco satisfecho y el 26.67% se encuentran.

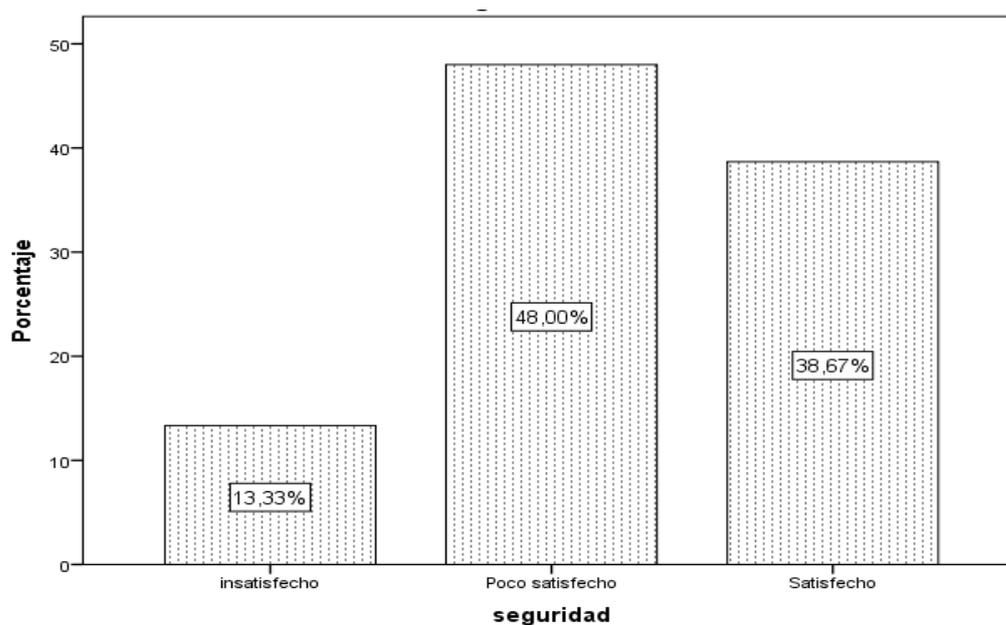
### 3.1.5. Seguridad

Tabla13

*Distribución de frecuencia de la seguridad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	20	13,33
	Poco satisfecho	72	48,0
	Satisfecho	58	38,67
	Total	150	100,0

*Fuente: Análisis estadístico SPSS. V. 23(2018)*



*Figura 5. Distribución de frecuencia de la seguridad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

Al análisis de la tabla 13, figura 5; considerando los resultados específicos tenemos en la dimensión seguridad, se tiene que; 13.33% de los encuestados perciben insatisfacción, mientras que el 48% se encuentran poco satisfecho y el 38.67% se encuentran satisfecho con la seguridad.

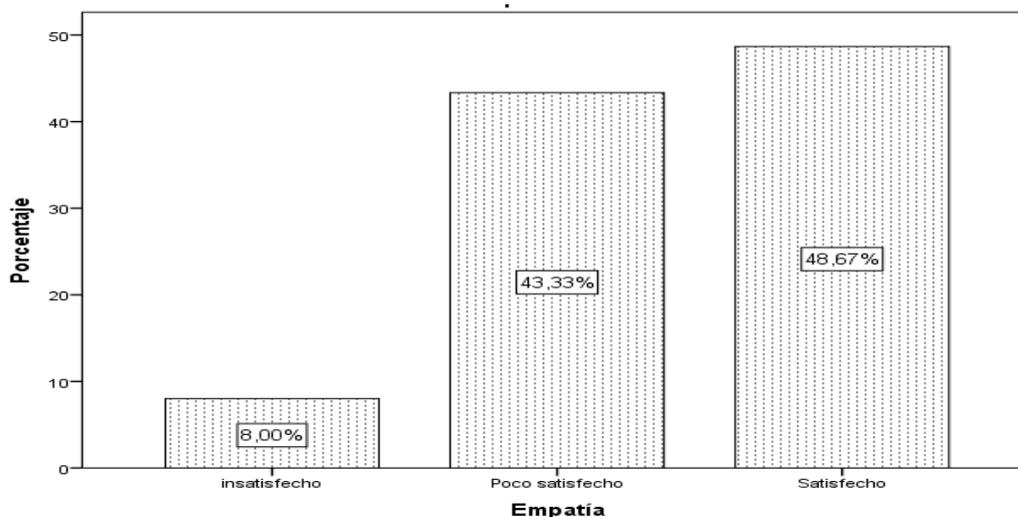
### 3.1.6. Empatía

Tabla 14

*Distribución de frecuencia de la empatía en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	12	8,00
	Poco satisfecho	65	43,33
	Satisfecho	73	48,67
	Total	150	100,0

*Fuente: Análisis estadístico SPSS. V. 23(2018)*



*Figura 6. Distribución de frecuencia de la empatía en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

Analizando tabla 14, figura 6, en cuanto a resultados específicos en la dimensión empatía, se tiene que 8% de los encuestados perciben insatisfacción, mientras que el 43.33% se encuentran poco satisfecho y el 48.67% se encuentran satisfecho con la empatía.

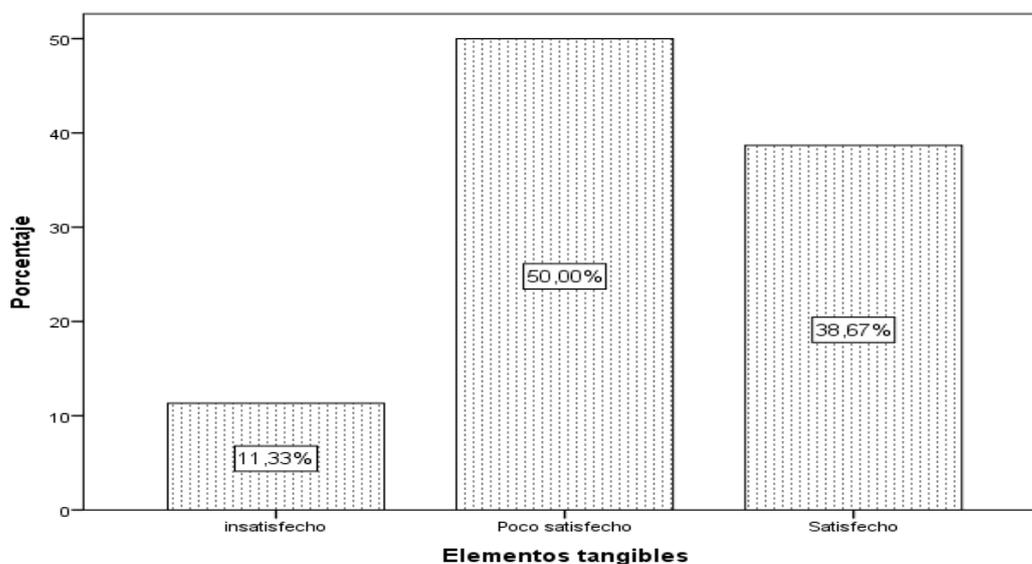
### 3.1.7. Elementos tangibles

Tabla 15

*Distribución de frecuencia de los elementos tangibles en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	17	11,33
	Poco satisfecho	75	50,0
	Satisfecho	58	38,67
	Total	150	100,0

*Fuente: Análisis estadístico SPSS. V. 23(2018)*



*Figura 7. Distribución de frecuencia de los elementos tangibles en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

Al analizar la tabla 15, figura 7 tenemos que los resultados específicos en la dimensión elementos tangibles, se tiene a 11.33% de los encuestados perciben insatisfacción, mientras que el 50% se encuentran poco satisfecho y el 38.67% se encuentran satisfecho con esta dimensión.

## 3.2. Resultados correlacionales

### 3.2.1. Satisfacción y cumplimiento de los derechos del paciente

#### Hipótesis general

Ho: No existe relación entre satisfacción del usuario externo y el cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018

H1: Existe relación entre satisfacción del usuario externo y el cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018

Tabla 16

*Prueba de correlación y nivel de significación entre satisfacción del usuario externo y el cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

Correlaciones				
			Satisfacción	Cumplimiento de los Derechos
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Cumplimiento de los Derechos	Coefficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

En la tabla 16 se aprecia según el análisis estadístico que hay una correlación positiva muy fuerte entre las dos variables y un p valor menor a 0,05 en consecuencia se rechaza la hipótesis nula aceptando la alterna, la cual dice que existe relación entre satisfacción del usuario y cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018.

### 3.2.2. Cumplimiento de los derechos del paciente y la fiabilidad

#### Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre cumplimiento de los derechos del paciente y fiabilidad en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas

H1: Existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la fiabilidad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018

Tabla 17

*Prueba de correlación y nivel de significación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la fiabilidad en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018*

<b>Correlaciones</b>				
		Cumplimiento de los Derechos      Fiabilidad		
Rho de	Cumplimiento de los	Coeficiente de correlación	1,000	,723**
Spearman	Derechos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Según la tabla 17 los resultados estadísticos que se aprecian tenemos que existe correlación positiva considerable entre las dos variables de estudio a si mismo tenemos que  $p < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la dimensión fiabilidad.

### **3.2.3. Cumplimiento de los derechos del paciente y capacidad de respuesta**

#### **Hipótesis específica 2**

Ho: No existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la capacidad de respuesta en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018

H1: Existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la capacidad de respuesta en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018

Tabla 18

*Prueba de correlación y nivel de significancia entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la capacidad de respuesta en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

Correlaciones				
		Cumplimiento de los Derechos		Capacidad de repuesta
Rho de Spearman	Cumplimiento de los Derechos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,667** ,000
		N	150	150
		Capacidad de repuesta	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,667** .
		N	150	150

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

Según la tabla 18 los resultados estadísticos que se aprecian existe; correlación positiva considerable a si mismo al encontrar p valor menor a 0,05 rechazo la hipótesis nula aceptando la alterna donde dice que existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la capacidad de respuesta.

### 3.2.4. Cumplimiento de los derechos del paciente y seguridad

#### Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la seguridad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018

H2: Existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la seguridad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018

Tabla 19

*Prueba de correlación y nivel de significación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la seguridad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

Correlaciones				
		Cumplimiento de los Derechos		Seguridad
Rho de Spearman	Cumplimiento de los Derechos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,714** ,000
		N	150	150
		Seguridad	Coeficiente de correlación	,714** 1,000

	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	150	150

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

En la tabla 19 encontramos como resultados estadísticos que existe una correlación positiva considerable entre las dos variables a si mismo tenemos un p valor menor a 0,05 en este sentido se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna que dice que existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la seguridad en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018.

### 3.2.5. Cumplimiento de los derechos del paciente y empatía

#### Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la empatía en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018

H2: Existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la empatía en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018

Tabla 20

*Prueba de correlación y nivel de significación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la empatía en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

<b>Correlaciones</b>				
			Cumplimiento de	
			los Derechos	Empatía
Rho de	Cumplimiento de los	Coeficiente de correlación	1,000	,726**
Spearman	Derechos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Empatía	Coeficiente de correlación	,726**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

En la tabla 20 tenemos como resultados estadísticos la existencia correlación positiva considerable a si mismo se obtuvo un p valor menor de 0,05 por lo que se

rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna que dice, existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la empatía en la institución en estudio.

### 3.2.6. Cumplimiento de los derechos del paciente y elementos tangibles

#### Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y los elementos tangibles en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018

H1: Existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y los los elementos tangibles en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018

Tabla 21

*Prueba de correlación y nivel de significación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y los elementos tangibles en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018*

Correlaciones				
			Cumplimiento de los Derechos	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Cumplimiento de los Derechos	Coefficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Cuando realizamos al análisis de la tabla 21 tenemos que las dos variables en estudio se correlacionaran de forma positiva considerable, así mismo el p valor es menor a 0,05; lo que nos induce a rechazar la hipótesis nula aceptando así la alterna la cual indica dice existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y los elementos tangibles en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018

## **IV. Discusión**

## Discusión

Analizando la hipótesis general se obtuvo que existe relación entre las variables estudiadas, esto se comprobó a través del uso de la estadística donde se obtuvo resultados para el grado de correlación y el nivel de significancia ambos demostrando esta relación significativa, Estos datos guardan relación con el trabajo previo nacional de Montoya (2017) donde también comprueba que existe relación entre sus dos variables de estudio, las cuales fueron la percepción de la calidad de atención y el cumplimiento de los derechos del paciente. Finalmente se corrobora con Riveros (2007) quien manifestó: la satisfacción, es multidimensional por que evalúa individualmente todos los aspectos que intervienen en la salud, en este sentido dijo que la satisfacción es el cumplimiento de expectativas a través en cuanto a su atención ya su estado de salud (p. 20).

Analizando la primera hipótesis específica, se aprecian tenemos que existe un grado de correlación entre las dos variables, esto corroborado a través del uso de la estadística, entonces se dice que a mayor cumplimiento de los derechos del paciente mayor fiabilidad. Del mismo modo analizando el grado de significancia se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna planteada. Se corrobora con Urriago (2012) dijo que la fiabilidad es el componente que se refiere a la posición que muestra al brindar una atención con calidad donde se evidencia el cuidado de la salud (p. 43). En este mismo sentido Minsa (2015) en el Artículo 6° de los derechos del paciente dijo que el usuario también tiene derecho a elegir al médico y profesional de salud que lo atenderá y para esto la institución de salud debe de informar por medios idóneos la disponibilidad de horarios para la atención de las diversas especialidades con la que cuente; esta información debe brindarse de forma actualizada y permanente (p,2).

De acuerdo a la hipótesis específica 2, tenemos que los resultado estadístico evidencian que existe correlación positiva considerable a si mismo al encontrar p valor menor a 0,05 lo que induce a rechazar la hipótesis nula aceptándose la alterna donde dice que existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la dimensión capacidad de respuesta en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018; esto es corroborado por Montoya (2017) donde concluye

que existe relación entre la variable y dimensión antes mencionada. . Se armoniza con Urriago (2012) dijo; capacidad de respuesta es un componente del usuario interno es decir el personal de salud e la cual este personal debe demostrar su espíritu de servicio y rapidez en la atención porque el usuario exige siempre una atención rápida, oportuna y de calidad. Así mismo presenta características; como son sencillez para la realización de trámites en la atención: donde el usuario se sentirá satisfecho ya que para realizar trámites ahorrará tiempo. Otra característica que contempla es la oportuna asignación de citas ya que estas deben ser oportunas, también nos dice que debe haber una disposición para atender las preguntas de los usuarios ya que estos tienen muchas dudas cuando asisten a un establecimiento para ser atendido (p.44). OPS (2012) dijo se debe de garantizar que toda persona reciba atención de salud por lo tanto lograr cobertura de salud en todos los países.

Analizando la tercera hipótesis específica 3, tenemos como resultados estadísticos que existe correlación entre la segunda variable y la dimensión seguridad así mismo tenemos; p valor menor a 0,05 lo que nos induce a rechazar la hipótesis nula aceptando a si la alterna por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna que dice que existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la seguridad en la institución donde se realizó el estudio. Se coincide con Minsa (2012) mencionó que en esta dimensión el personal que presta atención debe de demostrar habilidades tacto técnicas como humanísticas para generar en el usuario la seguridad en su atención. En este mismo sentido también se coincide con Urriago (2012) quien manifiesto que la seguridad es muy importante en la atención de salud, ya que esto crea credibilidad, confianza y garantía en el usuario.

Analizando la cuarta hipótesis específica, tenemos que la estadística nos indica que existe correlación positiva considerable entre la segunda variable y la dimensión empatía a si mismo se obtuvo un p valor menor de 0,05 lo que induce a rechazar la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna que dice, existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la empatía en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018, teniendo en cuenta lo que dijo Urriago(2012) donde dice que la empatía es saber conocer y comprender lo que el usuario necesita dándole importancia a los sentimientos y a las necesidades del usuario, también

manifiesta que la empatía tiene características como son la amabilidad en el trato que se le da al usuario, así como una atención individualizada; teniendo esto relación con lo que publicó Minsa(2015) sobre el derecho a la atención y recuperación de salud donde establece la no discriminación por ningún tipo de creencia, costumbre, religión, opción sexual.

De acuerdo a la hipótesis específica 5, tenemos que el resultado estadístico referente a la correlación entre la segunda variable y la dimensión elementos tangibles es de una correlación positiva considerable, analizando también el nivel de significancia tenemos; p valor menor a 0,05 lo que induce a aceptar la hipótesis alterna que dice existe relación entre cumplimiento de los derechos del paciente y los elementos tangibles en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018, Se concuerda con Montoya (2017) quien dijo en su trabajo de investigación que existía relación significativa entre la dimensión elementos tangibles con el cumplimiento de de los derechos del paciente. Del mismo modo se armoniza con Urriago (2012), manifestó que los elementos tangibles hablan de lo que se observa físicamente en las instalaciones es decir la infraestructura la cual debe presentar las mejores condiciones, lo que permitirá que el usuario se sienta seguro en las instalaciones del establecimiento de salud, así mismo la limpieza es muy importante, la presentación del personal en cuanto a su indumentaria debe ser la que corresponde, también el estado de las bancas, sillas, camillas etc. Ya que esto es esencial para hacer más comfortable la estancia del usuario.

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones

### **Primera:**

Analizando todos los resultados obtenidos tenemos que para el objetivo general se logró determinar que existe relación entre las dos variables estudiadas, es así que a mayor cumplimiento de los derechos del paciente mayor satisfacción del usuario externo en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018 donde se realizó esta investigación. En este mismo sentido también se acepta la hipótesis general planteada, todo esto demostrado por la estadística utilizada.

### **Segunda:**

De acuerdo al objetivo específico 1; se logró determinar la relación entre la variable derechos del paciente y la dimensión fiabilidad entonces a mayor cumplimiento de los derechos del paciente mayor fiabilidad en tal sentido se demuestra la primera hipótesis específica planteada en esta investigación.

### **Tercera:**

Se logró determinar la relación entre la variable cumplimiento de los derechos del paciente y la sensibilidad, en este sentido a mayor cumplimiento de los derechos del paciente mayor sensibilidad, por lo tanto, también se demuestra la segunda hipótesis específica planteada en la investigación.

### **Cuarta:**

De acuerdo al objetivo específico 3, Se logró determinar la relación entre la segunda variable y la dimensión seguridad. En este sentido decimos que a mayor cumplimiento de derechos del paciente mayor seguridad. Es así que también se demuestra la tercera hipótesis planteada.

### **Quinta:**

Para el cuarto objetivo específico se logró determinar la relación entre la segunda variable de estudio y la dimensión empatía es por eso que concluimos que a mayor cumplimiento de los derechos del paciente mayor empatía. En te mismo sentido se acepta la cuarta hipótesis específica planteada para esta investigación.

**Sexta:**

Para el quinto objetivo específico se logró determinar la relación entre la segunda variable de estudio y la dimensión elementos tangibles por tal motivo se concluye que a mayor cumplimiento de los derechos del paciente mayor elementos tangibles. En te mismo sentido se acepta la quinta hipótesis específica planteada para esta investigación.

## **VI. Recomendaciones**

## RECOMENDACIONES

### **Primera**

Después de revisar resultados obtenidos en la investigación se dan las siguientes recomendaciones o sugerencias: realizar capacitaciones y sensibilización a todo el personal del establecimiento de salud sobre la importancia de satisfacer las necesidades del usuario y cumplir con sus derechos ya que son la razón de ser de toda institución que presta servicios de salud. En este mismo sentido se recomienda que ningún usuario sea objeto de alguna discriminación ya sea por raza, creencias, opción sexual, costumbres ya que estaríamos vulnerando sus derechos. Así como también hacer uso del consentimiento informado cuando se requiera por algún procedimiento que se realice al usuario según lo estipulado en las normas legales de los derechos del paciente.

### **Segunda**

Se recomienda sensibilizar sobre las prácticas de fiabilidad donde personal debe explicar de forma clara los pasos y trámites para la atención del usuario y así mismo respetar el orden de llegada y los horarios programados.

### **Tercero**

Se recomienda tomar las medidas necesarias para lograr incrementar la capacidad de respuesta ya que esto permitirá reducir tiempo de espera para la atención del usuario ya que una de las dimensiones de los derechos del paciente es acceder a los servicios de salud, cumpliendo con una capacidad de respuesta optima estaremos respetando los derechos del usuario.

### **Cuarto**

En cuanto a la seguridad del usuario es recomendable que se proteja su intimidad y privacidad utilizando diferentes mecanismos para esto a si mismo se debe respetar el tiempo según la atención que se realice respondiendo sus interrogantes como también realizar el examen físico completo y minucioso logrando así la confianza del usuario. Teniendo en cuenta que el acceso a la información es una de las dimensiones de los derechos del paciente, la cual está ligada a una de las

dimensiones de la satisfacción como es la seguridad el cumplir con ambas nos garantiza la satisfacción del usuario y cumplimiento de sus derechos.

#### **Quinta**

Se recomienda capacitar al personal asistencial y administrativo sobre la empatía y así sensibilizarlos para brindar un trato amable respetuoso con énfasis en una comunicación asertiva que permita al usuario el empoderamiento de su salud.

#### **Sexta**

En cuanto a los elementos tangibles se recomienda contar con una persona que de información y oriente a los usuarios para su atención esta persona podría ser un promotor de salud. También es importante en cuanto a la infraestructura realizar gestiones para contar con equipos y materiales idóneos que permitan dar una atención de calidad; así como también contar con consultorios, sala de espera siempre limpios, ventilados y cómodos.

## **VII Referencias**

## REFERENCIAS

- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Editorial Shalom.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administradores, economía, humanidades y ciencias sociales*. (2° ed.). México: Pearson Educación.
- Blanco, J. (2012). *El derecho al debido proceso en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. Recuperado de [http://idehpucp.pucp.edu.pe/images/publicaciones/derecho\\_al\\_debido\\_proceso\\_en\\_jurisprudencia\\_de\\_corte\\_interamericana\\_ddhh.pdf](http://idehpucp.pucp.edu.pe/images/publicaciones/derecho_al_debido_proceso_en_jurisprudencia_de_corte_interamericana_ddhh.pdf)
- Borre, Yeis. (2013). *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*. Tesis para obtener el grado de maestro en la Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado 2 de noviembre de 2018 de <http://bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>.
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de Usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Recuperado de <https://universoabierto.org/2016/01/06/satisfaccion-de-usuarios-la-investigacion-sobre-las-necesidades-de-informacion>.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos
- Chávez, A. & Molina, J. (2014). *Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del hospital Paravida de julio a diciembre 2014*. Tesis para obtener el grado de Maestro, Universidad de el Salvador, San Salvador, El Salvador. Recuperado el 21 de octubre de 2018, de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055>.
- Chungara, C. (2014). *Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010*. Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia. Recuperado el 2 de noviembre de 2018 de

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/5534/TM-915.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Clearly, D & McNeil, J. (2009). La satisfacción del paciente como indicador de calidad en la atención. Chicago. Vol. 25, nº1, p. 25.

Córdova, L. (2015). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015*. Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Cronin, J., Taylor, S. (1992). Servperf versus Servqual: Conciliar rendimiento Basado y Percepciones-Menos-Expectativas Medición de la Calidad del Servicio. *Revista de Marketing*, 58, 125 -131, Disponible en: [http://www.jstor.org/stable/1252256?s eq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](http://www.jstor.org/stable/1252256?s eq=1#page_scan_tab_contents)

Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. Tesis para obtener el grado de Maestro, Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado el 27 de octubre de 2018, de <https://docplayer.es/15953031-Autor-edgar-del-salto-marino-tesis-presentada-como-requisito-parcial-para-optar-por-el-grado-academico.-de-magister-en-gestion-en-salud.html>.

Díaz, F. Y Barriga, A. (2002) *Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo: una interpretación constructivista*. México: McGraw Hill.

Donabedian, A. (1990). *Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica*. *Revista Salud Pública México*.1,29. Recuperado de <http://saludpublica.mx/index.php/spm/rt/printerFriendly/5280/5425>

Dueñas, O. (2010). *Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud*. (2ªed.), México: McGraw Hill.

- Duque, J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista Innovar, 1, 15. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v5n25a04.pdf>.
- Elorza, H. (2000). *Estadística para ciencias sociales y del comportamiento*. México DF: Oxford.
- Garay, O. (2003). *Los Derechos Fundamentales de los Pacientes*. (1ª ed.). Buenos Aires: Ad-Hoc.
- Gómez, S. (2014). Historia de los Derechos de los Pacientes. *Revista de Derecho UNET*,15, 261-291.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6ªed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Hill, N. (2001). *Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad*. España: AENOR.
- Katschnig, H., Freeman, H. & Sartorius, N. (2005). *Calidad de vida en los trastornos mentales*. (4.ª ed. ) España: Masson.
- Linder y Pelz (2008) Linder-Pelz, S. (1992). Toward a theory of patient satisfaction. *Social Science & Medicine*. Vol.16. Nº 5, p. 577-582.
- Maggi, V. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Tesis para obtener el grado de Maestro, Universidad Católica, Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 20 de octubre de 2018, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>.
- McIntyre, T; Silva, S. (1999). *Estudio exhaustivo de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en la región norte*. ARS-Norte y Universidad del Minho.
- Méndez, C. (2012). *Metodología* (4º Edición). México: Limusa
- MINEDU. (2017). *Resolvamos problemas, cuaderno de trabajo1*. Lima: Ministerio de Educación
- Ministerio de Salud. (2003). *Ley General de Salud. 2003*. Lima, Perú. Autor.

- Ministerio de Salud. (2007). *Sistema de gestión de la calidad*. Lima, Perú: Autor
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Lima, Perú: Autor
- Ministerio de Salud. (2015) *Reglamento de la ley N° 29414, ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud*. Perú.
- Ministerio de Salud. (2016). *Derechos y responsabilidades de los pacientes*. Perú.
- Montoya, E. (2017). *Percepción de la calidad de atención y cumplimiento de los derechos del paciente en el Departamento de Imágenes en un Instituto Especializado de Salud Pública*. Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Olaza, A. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016*. Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Organización Mundial de la Salud. (2002). Veinticinco preguntas y respuestas sobre salud y derechos humanos. Organización Mundial de la Salud. Serie de publicaciones sobre salud y derechos humanos, N° 1.
- OPS. (2012) Informe sobre los Derechos del paciente. *Revista Panamericana de Salud Pública*. Médico del Perú. (2007). *Código de ética y deontología*. Recuperado de [http://Dcmp.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/Código\\_CMP\\_Ética.pdf](http://Dcmp.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/Código_CMP_Ética.pdf)
- Parasuraman, A. Zeithalm, V. Berry, L. (1988). *Servqual: una escala de múltiples elementos para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio*. España: Editorial Díaz de Santos.
- Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis para obtener el grado de maestro. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Rey, M. (2009). *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza*. (3.<sup>a</sup> ed.), España, Facultad de Biblioteconomía y Documentación Universidad de Barcelona.
- Riveros, B. (2007). *Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos*. Rev. Méd. Chile; 135, 862-870.
- Salkind, N. (1997). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall. Pág. 204
- Thompson, I. (2005). *La satisfacción del cliente*. Promonegocios. net. Recuperado de <http://www.Promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>
- Torres, G. (2016). *Características de los pacientes y calidad de atención en los servicios de consulta externa Solidaridad Villa el Salvador 2015*. Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Urriago, M. L. (2012). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Colombia: Universidad del Valle.
- Valderrama, S. (2017). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima, Editorial San Marcos.

### **III Anexos**

## Anexo 1

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Satisfacción del usuario externo y cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018							
Autor: Lic. Liz Araceli Torre Saldaña							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:  ¿Existe relación entre satisfacción del usuario externo y el cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018?	Objetivo general:  Determinar la relación entre satisfacción del usuario externo y el cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.	Hipótesis general:  Existe relación entre satisfacción del usuario externo y el cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.	Variable 1: Satisfacción				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Problemas Específicos:  <i>Problema específico 1.</i>  ¿Qué relación existe entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la fiabilidad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018?	Objetivos específicos:  <i>Objetivo específico 1.</i>  Determinar la relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la fiabilidad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.	Hipótesis específicas:  <i>Hipótesis específica 1.</i>  Existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la fiabilidad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.	Fiabilidad	Oportunidad Respeto	01- 03 04-05	Escala Ordinal de tipo Likert con respuestas politómicas Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Satisfecho (19-25) Poco satisfecho (12-18) Insatisfecho (5-11)
<i>Problema específico 2.</i>  ¿Qué relación existe entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la capacidad de respuesta en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018?	<i>Objetivo específico 2.</i>  Determinar la relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la capacidad de respuesta en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.	<i>Hipótesis específica 2.</i>  Existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la capacidad de respuesta en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.	Capacidad de respuesta	Tiempo	06-09		Satisfecho (16-20) Poco satisfecho (10-15) Insatisfecho (04-09)
<i>Problema específico 3.</i>  ¿Qué relación existe entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la empatía en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018?	<i>Objetivo específico 3.</i>  Determinar la relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la	<i>Hipótesis específica 3.</i>  Existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la	Seguridad	Privacidad Información Minuciosidad Confianza	10 11 12 13		Satisfecho (16-20) Poco satisfecho (10-15) Insatisfecho (04-09)
			Empatía	- Amabilidad -Claridad	14-15 16-18	Satisfecho (19-25) Poco satisfecho (12-18) Insatisfecho (5-11)	

<p>¿Qué relación existe entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la seguridad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018?</p> <p><i>Problema específico 4.</i></p>	<p>los derechos del paciente y la seguridad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.</p> <p><i>Objetivo específico 4.</i></p> <p>Determinar la relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la empatía en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.</p>	<p>seguridad en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.</p> <p><i>Hipótesis específica 4.</i></p> <p>Existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la empatía en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.</p>	Elementos tangibles	- orientación -Infraestructura	19 - 22 20-22		Satisfecho (16-20)  Poco satisfecho (10-15) Insatisfecho (04-09)																							
<p>¿Qué relación existe entre el cumplimiento de los derechos del paciente y la empatía en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018?</p> <p><i>Problema específico 5.</i></p> <p>¿Qué relación existe entre el cumplimiento de los derechos del paciente y los elementos tangibles en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018?</p>	<p><i>Objetivo específico 5.</i></p> <p>Determinar la relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y los elementos tangibles en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.</p>	<p><i>Hipótesis específica 5.</i></p> <p>Existe relación entre el cumplimiento de los derechos del paciente y los elementos tangibles en el Centro de salud Año Nuevo, Comas 2018.</p>	Variable 2: Cumplimiento de los derechos del paciente					<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="927 533 1249 587">Dimensiones</th> <th data-bbox="1249 533 1532 587">Indicadores</th> <th data-bbox="1532 533 1760 587">Ítems</th> <th data-bbox="1760 533 1966 587">Escala de medición</th> <th data-bbox="1966 533 2179 587">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="927 587 1249 762">Acceso a los Servicios de Salud</td> <td data-bbox="1249 587 1532 762">Atención oportuna Libertad Disponibilidad</td> <td data-bbox="1532 587 1760 762">01-02 03 04-06</td> <td data-bbox="1760 587 1966 762" rowspan="4">Escala Ordinal de tipo Likert con respuestas politémicas Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</td> <td data-bbox="1966 587 2179 762">Cumplimiento (24-30) Poco cumplimiento (15-23) Incumplimiento (06-14)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="927 762 1249 909">Acceso a la información</td> <td data-bbox="1249 762 1532 909">Conocimiento</td> <td data-bbox="1532 762 1760 909">07-12</td> <td data-bbox="1966 762 2179 909">Cumplimiento (24-30) Poco cumplimiento (15-23) Incumplimiento (06-14)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="927 909 1249 1069">Atención y recuperación de Salud</td> <td data-bbox="1249 909 1532 1069">Discriminación Respeto</td> <td data-bbox="1532 909 1760 1069">13 14 - 19</td> <td data-bbox="1966 909 2179 1069">Cumplimiento (24-30) Poco cumplimiento (15-23) Incumplimiento (06-14)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="927 1069 1249 1279">Consentimiento informado</td> <td data-bbox="1249 1069 1532 1279">Aceptabilidad</td> <td data-bbox="1532 1069 1760 1279">20-22</td> <td data-bbox="1966 1069 2179 1279">Cumplimiento (24-30) Poco cumplimiento (15-23) Incumplimiento (06-14)</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	Acceso a los Servicios de Salud	Atención oportuna Libertad Disponibilidad	01-02 03 04-06	Escala Ordinal de tipo Likert con respuestas politémicas Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Cumplimiento (24-30) Poco cumplimiento (15-23) Incumplimiento (06-14)	Acceso a la información	Conocimiento	07-12	Cumplimiento (24-30) Poco cumplimiento (15-23) Incumplimiento (06-14)	Atención y recuperación de Salud	Discriminación Respeto	13 14 - 19	Cumplimiento (24-30) Poco cumplimiento (15-23) Incumplimiento (06-14)	Consentimiento informado	Aceptabilidad	20-22	Cumplimiento (24-30) Poco cumplimiento (15-23) Incumplimiento (06-14)
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos																										
Acceso a los Servicios de Salud	Atención oportuna Libertad Disponibilidad	01-02 03 04-06	Escala Ordinal de tipo Likert con respuestas politémicas Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Cumplimiento (24-30) Poco cumplimiento (15-23) Incumplimiento (06-14)																										
Acceso a la información	Conocimiento	07-12		Cumplimiento (24-30) Poco cumplimiento (15-23) Incumplimiento (06-14)																										
Atención y recuperación de Salud	Discriminación Respeto	13 14 - 19		Cumplimiento (24-30) Poco cumplimiento (15-23) Incumplimiento (06-14)																										
Consentimiento informado	Aceptabilidad	20-22		Cumplimiento (24-30) Poco cumplimiento (15-23) Incumplimiento (06-14)																										
Nivel - diseño de investigación	P3oblación y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar																										
		Variable 1: Satisfacción		DESCRIPTIVA: Se elaborará gráficos de barras por variables y dimensiones.																										

<p>Nivel: Será descriptivo correlacional, con la finalidad de determinar el grado de asociación entre variables.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Método: Hipotético deductivo.</p>	<p>Población: 150 usuarios del Centro de Salud Año Nuevo, Comas.</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Minsa Año: 2012 Adaptado por: Liz Araceli Torre Saldaña Año: 2018 Monitoreo: Se aplicará a los usuarios a la hora de espera de su atención. Ámbito de Aplicación: Centro de Salud Año Nuevo, Comas. Forma de Administración: Directa</p>	<p>INFERENCIAL: Como las variables son cualitativas se aplicará el Rho de Spearman</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2-1)}$ <p>Así mismo se elaborarán tablas de consistencia</p>
<p><b>Variable 2:</b> Cumplimiento de los derechos del paciente.</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Autor:</b> Edison Montoya Vargas <b>Año:</b> 2017 <b>Adaptado por:</b> Liz Araceli Torre Saldaña <b>Año:</b> 2018 <b>Monitoreo:</b> Se aplicará a los usuarios a la hora de espera de su atención. <b>Ámbito de Aplicación:</b> Centro de Salud Año Nuevo, Comas. <b>Forma de Administración:</b> Directa</p>			

## Anexo 2

### CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

#### USUARIO

#### Presentación:

Estimado usuario este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la satisfacción. Entendiendo como el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. La información se utilizará para uso exclusivo de la investigación en el desarrollo de la Tesis “Satisfacción del usuario externo y cumplimiento de los derechos del paciente del Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018”; este cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizado únicamente para dicha investigación. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados marcando con un aspa la respuesta que mejor describa su opinión.

#### Indicaciones:

A continuación, se le presenta una serie de preguntas los cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N <sup>o</sup>	Satisfacción	VALORACIÓN				
		Dimensión: fiabilidad				
		1	2	3	4	5
	Indicador: oportunidad					
01	El personal de salud, le explica de manera clara los pasos o trámites para la atención.					
02	Las citas se encuentren disponibles y se obtienen con facilidad.					
03	Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención.					
	Indicador: respeto	1	2	3	4	5
04	La atención se realiza respetando el orden de llegada.					

05	La atención se realiza en el horario programado.					
	<b>Dimensión : capacidad de respuesta</b>					
	<b>Indicador: tiempo</b>	1	2	3	4	5
06	La atención en admisión es rápida.					
07	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.					
08	La atención en farmacia es rápida.					
09	El tiempo de espera para ser atendido en consultorio es corto.					
	<b>Dimensión : seguridad</b>					
	<b>Indicador: privacidad</b>	1	2	3	4	5
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.					
	<b>Indicador : información</b>	1	2	3	4	5
11	El personal de salud le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de salud.					
	<b>Indicador: minuciosidad</b>	1	2	3	4	5
12	El personal de salud que lo atiende le realiza un examen físico completo y minucioso.					
	<b>Indicador confianza</b>	1	2	3	4	5
13	El personal de salud que lo atiende, le inspira confianza.					
	<b>Dimensión: empatía</b>					
	<b>Indicador: amabilidad</b>	1	2	3	4	5
14	El personal de salud lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	El personal de salud que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud.					
	<b>Indicador: claridad</b>	1	2	3	4	5
16	Usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre el problema de salud.					
17	Usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre (tratamiento, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos).					

18	Usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre los procedimientos (inyectable, curaciones, nebulizaciones) que le realizan.					
Nº	<b>Dimensión: elementos tangibles</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
	<b>Indicador: orientación</b>	1	2	3	4	5
19	El Centro de Salud cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
	<b>Indicador: infraestructura</b>	1	2	3	4	5
20	Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para su atención.					
21	Los consultorios se encuentran limpios, ventilados y son cómodos.					
22	La sala de espera está limpia y ventilada.					

## CUESTIONARIO: CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE

### Presentación:

Estimado usuario este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el cumplimiento de los derechos del paciente.

Se agradece su colaboración por responder las siguientes preguntas. La información que nos proporciona será tratada de forma confidencial y anónima.

### Indicaciones:

A continuación, se le presenta una serie de preguntas los cuales deberá Ud. Responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

Nº	Cumplimiento de los derechos del paciente	VALORACIÓN				
	Dimensión: acceso a los servicios de salud	1	2	3	4	5
	<b>Indicador: atención oportuna</b>					
01	Cuándo Ud. ha venido a este Centro de Salud por alguna emergencia o urgencia fue atendido inmediatamente.					
02	En este Centro de Salud se pueden encontrar fácilmente las citas para los diferentes servicios.					
	<b>Indicador: libertad</b>					
03	Cuándo Ud. en este Centro de Salud solicita una atención elige libremente al personal que desea que lo atienda.					
	<b>Indicador: disponibilidad</b>					
04	Este Centro de Salud cuenta con infraestructura necesaria para su atención.					
05	Este Centro de Salud cuenta con los materiales e insumos necesarios para su atención.					
06	Este Centro de Salud cuenta con los medicamentos para su tratamiento.					
	<b>Dimensión: acceso a la información</b>					
	<b>Indicador: conocimiento</b>	1	2	3	4	5

07	Usted ha observado o escuchado en este Centro de Salud alguna información sobre los derechos del paciente.					
08	Cuándo a Ud. le otorgan cita para algún servicio le informa el nombre del personal de salud que lo atender.					
09	En este Centro de Salud hay algún medio informativo que indique el horario de atención.					
10	En las puertas de los servicios (Triage, Tópico, Medicina, Crecimiento y Desarrollo, Inmunizaciones, Psicología, Nutrición, Dental)de este Centro de Salud están publicados los horarios de atención.					
11	En este Centro de Salud hay algún medio informativo que indique el flujograma de atención.					
12	Cuándo Ud. es atendido recibe información clara y precisa sobre sus estado de salud.					
	<b>Dimensión: atención y recuperación de salud</b>					
	<b>Indicador: discriminación</b>	1	2	3	4	5
13	En este Centro de Salud alguna oportunidad ha observado algún tipo de discriminación hacia Ud. O algún otro usuario.					
	<b>Indicador: respeto</b>					
14	Durante su atención se respeta su pudor e intimidad.					
15	Ud. durante su atención en este establecimiento de salud siente que recibe un trato digno.					
16	Cuándo en este Centro de Salud le han indicado la toma de análisis le han explicado el motivo de esta indicación.					
17	Cuándo es atendido por un profesional de salud este le explica del tratamiento a utilizar y las probables reacciones adversas.					
18	El personal de este Centro de Salud posee habilidades y destrezas en la atención que brinda.					
19	El servicio que se ofrece en este Centro de Salud se adapta a sus necesidades de salud.					
	<b>Dimensión: consentimiento informado</b>					
	<b>Indicador: aceptabilidad</b>	1	2	3	4	5

20	En este Centro de Salud cuando le han realizado algún análisis de laboratorio se la ha explicado sobre el análisis y han pedido su consentimiento para realizarlo.					
21	En este Centro de Salud cuando le han realizado algún procedimiento( curación, inyectables u otros) se la ha explicado sobre el procedimiento y han pedido su consentimiento para realizarlo.					
22	Cuándo Ud. en este Centro de Salud ha solicitado información sobre su historia Clínica se la han brindado con facilidad.					

## Anexo 3

## Validez de los instrumentos

ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN

Nº	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	El personal de salud, le explica de manera clara los pasos o trámites para la atención.	✓		✓		✓		
2	Las citas se encuentren disponibles y se obtienen con facilidad.	✓		✓		✓		
3	Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención.	✓		✓		✓		
4	La atención se realiza respetando el orden de llegada.	✓		✓		✓		
5	La atención se realiza en el horario programado.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	La atención en admisión es rápida.	✓		✓		✓		
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.	✓		✓		✓		
8	La atención en farmacia es rápida.	✓		✓		✓		
9	El tiempo de espera para ser atendido en consultorio es corto.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.	✓		✓		✓		
11	El personal de salud le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de salud.	✓		✓		✓		
12	El personal de salud que lo atiende le realiza un examen físico completo y minucioso.	✓		✓		✓		
13	El personal de salud que lo atiende, le inspira confianza.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>								
14	El personal de salud lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
15	El personal de salud que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud.	✓		✓		✓		
16	Usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre el problema de salud.	✓		✓		✓		

17	Usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre (tratamiento, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre los procedimientos (inyectables, curaciones, nebulizaciones) que le realizan.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>		Si	No	Si	No	Si	No
19	El Centro de Salud cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para su atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Los consultorios se encuentran limpios, ventilados y son cómodos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	La sala de espera está limpia y ventilada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se muy superada

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

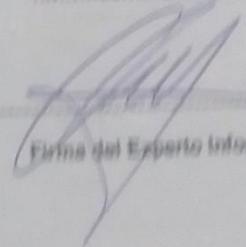
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: María Victoria Salas DNI: 12872225

Especialidad del validador: Psicología

29 de 11 del 2018

*Pertinencia:* El ítem corresponde al concepto técnico tratado  
*Relevancia:* El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo  
*Claridad:* Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contenido, estado y diseño

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

  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN**

Nº	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	El personal de salud, le explica de manera clara los pasos o trámites para la atención.	✓		✓		✓		
2	Las citas se encuentren disponibles y se obtienen con facilidad.	✓		✓		✓		
3	Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención.	✓		✓		✓		
4	La atención se realiza respetando el orden de llegada.	✓		✓		✓		
5	La atención se realiza en el horario programado.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	La atención en admisión es rápida.	✓		✓		✓		
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.	✓		✓		✓		
8	La atención en farmacia es rápida.	✓		✓		✓		
9	El tiempo de espera para ser atendido en consultorio es corto.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.	✓		✓		✓		
11	El personal de salud le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de salud.	✓		✓		✓		
12	El personal de salud que lo atiende le realiza un examen físico completo y minucioso.	✓		✓		✓		
13	El personal de salud que lo atiende, le inspira confianza.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>								
14	El personal de salud lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
15	El personal de salud que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud.	✓		✓		✓		
16	Usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre el problema de salud.	✓		✓		✓		
17	Usted comprende la explicación que el personal de salud le	✓		✓		✓		

	brinda sobre (tratamiento, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos).	✓		✓		✓	
18	Usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre los procedimientos (inyectable, curaciones, nebulizaciones) que le realizan.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>	Si	No	Si	No	Si	No
19	El Centro de Salud cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	✓		✓		✓	
20	Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para su atención.	✓		✓		✓	
21	Los consultorios se encuentran limpios, ventilados y son cómodos.	✓		✓		✓	
22	La sala de espera está limpia y ventilada.	✓		✓		✓	

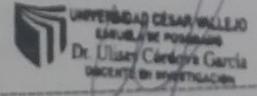
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en la información presentada

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Córdova García Ulises    DNI: 06658910

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación

27 de Nov del 2018



Firma del Experto Informante.

<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.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN

N°	DIMENSIONES / Items	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	El personal de salud, le explica de manera clara los pasos o trámites para la atención.	✓		✓		✓		
2	Las citas se encuentren disponibles y se obtienen con facilidad.	✓		✓		✓		
3	Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención.	✓		✓		✓		
4	La atención se realiza respetando el orden de llegada.	✓		✓		✓		
5	La atención se realiza en el horario programado.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	La atención en admisión es rápida.	✓		✓		✓		
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.	✓		✓		✓		
8	La atención en farmacia es rápida.	✓		✓		✓		
9	El tiempo de espera para ser atendido en consultorio es corto.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.	✓		✓		✓		
11	El personal de salud le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de salud.	✓		✓		✓		
12	El personal de salud que lo atiende le realiza un examen físico completo y minucioso.	✓		✓		✓		
13	El personal de salud que lo atiende, le inspira confianza.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>								
14	El personal de salud lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
15	El personal de salud que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud.	✓		✓		✓		
16	Usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre el problema de salud.	✓		✓		✓		

17	Usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre (tratamiento, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre los procedimientos (inyectable, curaciones, nebulizaciones) que le realizan.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	El Centro de Salud cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para su atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Los consultorios se encuentran limpios, ventilados y son cómodos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	La sala de espera está limpia y ventilada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Nonex Liz Ivii

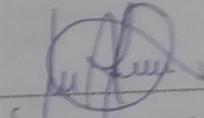
Especialidad del validador: Psicodología

DNI: 0801200

de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- \*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.

  
Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Acceso a los servicios de salud</b>								
1	Cuándo Ud. ha venido a este Centro de Salud por alguna emergencia o urgencia fue atendido inmediatamente.	✓		✓		✓		
2	En este Centro de Salud se pueden encontrar fácilmente las citas para los diferentes servicios.	✓		✓		✓		
3	Cuándo Ud. en este Centro de Salud solicita una atención elige libremente al personal que desea que lo atienda.	✓		✓		✓		
4	Este Centro de Salud cuenta con infraestructura necesaria para su atención.	✓		✓		✓		
5	Este Centro de Salud cuenta con los materiales e insumos necesarios para su atención.	✓		✓		✓		
6	Este Centro de Salud cuenta con los medicamentos para su tratamiento.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2; Acceso a la información</b>								
7	Usted ha observado o escuchado en este Centro de Salud alguna información sobre los derechos del paciente.	✓		✓		✓		
8	Cuándo a Ud. le otorgan cita para algún servicio le informa el nombre del personal de salud que lo atender.	✓		✓		✓		
9	En este Centro de Salud hay algún medio informativo que indique el horario de atención.	✓		✓		✓		
10	En las puertas de los servicios (Triaje, Tópico, Medicina, Crecimiento y Desarrollo, Inmunizaciones, Psicología, Nutrición, Dental) de este Centro de Salud están publicados los horarios de atención.	✓		✓		✓		
11	En este Centro de Salud hay algún medio informativo que indique el flujograma de atención.	✓		✓		✓		
12	Cuándo Ud. es atendido recibe información clara y precisa sobre sus estado de salud.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: Atención y recuperación de salud		Si	No	Si	No	Si	No
13	En este Centro de Salud alguna oportunidad ha observado algún tipo de discriminación hacia Ud. o algún otro usuario.	✓		✓		✓	
14	Durante su atención se respeta su pudor e intimidad.	✓		✓		✓	
15	Ud. durante su atención en este establecimiento de salud siente que recibe un trato digno.	✓		✓		✓	
16	Cuando en este Centro de Salud le han indicado la toma de análisis le han explicado el motivo de esta indicación.	✓		✓		✓	
17	Cuando es atendido por un profesional de salud este le explica del tratamiento a utilizar y las probables reacciones adversas.	✓		✓		✓	
18	El personal de este Centro de Salud posee habilidades y destrezas en la atención que brinda.	✓		✓		✓	
19	El servicio que se ofrece en este Centro de Salud se adapta a sus necesidades de salud.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Consentimiento informado		Si	No	Si	No	Si	No
20	En este Centro de Salud cuando le han realizado algún análisis de laboratorio se la ha explicado sobre el análisis y han pedido su consentimiento para realizarlo.	✓		✓		✓	
21	En este Centro de Salud cuando le han realizado algún procedimiento ( curación, inyectables u otros) se la ha explicado sobre el procedimiento y han pedido su consentimiento para realizarlo.	✓		✓		✓	
22	¿Cuándo Ud. en este Centro de Salud ha solicitado información sobre su historia Clínica se la han brindado con facilidad.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia en la información presentada

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: Córdova García Ulises DNI: 06658910

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación

27 de Nov del 2018

- <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

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSGRADO  
Dr. Ulises Córdova García

Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Acceso a los servicios de salud</b>								
1	Cuándo Ud. ha venido a este Centro de Salud por alguna emergencia o urgencia fue atendido inmediatamente.	✓		✓		✓		
2	En este Centro de Salud se pueden encontrar fácilmente las citas para los diferentes servicios.	✓		✓		✓		
3	Cuándo Ud. en este Centro de Salud solicita una atención elige libremente al personal que desea que lo atienda.	✓		✓		✓		
4	Este Centro de Salud cuenta con infraestructura necesaria para su atención.	✓		✓		✓		
5	Este Centro de Salud cuenta con los materiales e insumos necesarios para su atención.	✓		✓		✓		
6	Este Centro de Salud cuenta con los medicamentos para su tratamiento.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2; Acceso a la información</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Usted ha observado o escuchado en este Centro de Salud alguna información sobre los derechos del paciente.	✓		✓		✓		
8	Cuándo a Ud. le otorgan cita para algún servicio le informa el nombre del personal de salud que lo atender.	✓		✓		✓		
9	En este Centro de Salud hay algún medio informativo que indique el horario de atención.	✓		✓		✓		
10	En las puertas de los servicios (Triaje, Tópico, Medicina, Crecimiento y Desarrollo, Inmunizaciones, Psicología, Nutrición, Dental) de este Centro de Salud están publicados los horarios de atención.	✓		✓		✓		
11	En este Centro de Salud hay algún medio informativo que indique el flujograma de atención.	✓		✓		✓		
12	Cuándo Ud. es atendido recibe información clara y precisa sobre sus estado de salud.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: Atención y recuperación de salud		Si	No	Si	No	Si	No
13	En este Centro de Salud alguna oportunidad ha observado algún tipo de discriminación hacia Ud. o algún otro usuario	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	Durante su atención se respeta su pudor e intimidad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	Ud. durante su atención en este establecimiento de salud siente que recibe un trato digno.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Cuando en este Centro de Salud le han indicado la toma de análisis le han explicado el motivo de esta indicación.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Cuando es atendido por un profesional de salud este le explica del tratamiento a utilizar y las probables reacciones adversas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	El personal de este Centro de Salud posee habilidades y destrezas en la atención que brinda.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	El servicio que se ofrece en este Centro de Salud se adapta a sus necesidades de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 4: Consentimiento informado		Si	No	Si	No	Si	No
20	¿En este Centro de Salud cuando le han realizado algún análisis de laboratorio se le ha explicado sobre el análisis y han pedido su consentimiento para realizarlo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	¿En este Centro de Salud cuando le han realizado algún procedimiento (curación, inyectables u otros) se le ha explicado sobre el procedimiento y han pedido su consentimiento para realizarlo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	¿Cuando Ud. en este Centro de Salud ha solicitado información sobre su historia Clínica se le han brindado con facilidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

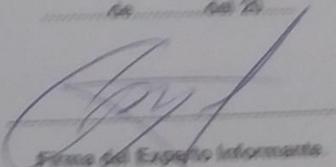
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se respeta / Suficiente

Grado de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellido y nombre del juez validador: Sr. Mg. ROSA ANTONIETA MORALES DNI: 19375573

Especialidad del validador: EPIDEMIOLOGÍA Y SALUD PÚBLICA

*Observación: son competencias de otros niveles  
Observación: no son competencias de otros niveles y  
deben ser de otros niveles  
Observación: se refieren a otros niveles de atención, no son de  
este nivel y nivel*

66 68 75  
  
Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE

#	DIMENSIONES - Items	Pertinencia		Relevancia		Credibilidad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Acceso a los servicios de salud</b>								
1	¿Cuando Ud. ha venido a este Centro de Salud por alguna emergencia o urgencia ha atendido inmediatamente?	✓		✓		✓		
2	En este Centro de Salud se pueden encontrar fácilmente los citas para las diferentes servicios?	✓		✓		✓		
3	¿Cuando Ud. en este Centro de Salud solicita una atención dirige finalmente a personal que presta que lo atiende?	✓		✓		✓		
4	Este Centro de Salud cuenta con infraestructura necesaria para su atención?	✓		✓		✓		
5	Este Centro de Salud cuenta con los materiales e insumos necesarios para su atención?	✓		✓		✓		
6	Este Centro de Salud cuenta con los medicamentos para su tratamiento?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: Acceso a la información</b>								
7	¿Usted ha observado o escuchado en este Centro de Salud alguna información sobre los derechos del paciente?	✓		✓		✓		
8	¿Cuando a Ud. le otorgan cita para algún servicio le informan el nombre del personal de salud que lo atender?	✓		✓		✓		
9	En este Centro de Salud hay algún medio informativo que indique el horario de atención?	✓		✓		✓		
10	En las puertas de los servicios (Traje, Topico, Medicina, Crecimiento y Desarrollo, Inmunizaciones, Psicología, Nutrición, Dental) de este Centro de Salud están publicados los horarios de atención?	✓		✓		✓		
11	En este Centro de Salud hay algún medio informativo que indique el flujoograma de atención?	✓		✓		✓		
12	¿Cuando Ud. es atendido recibe información clara y precisa sobre sus estado de salud?	✓		✓		✓		

17	Usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre (tratamiento, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre los procedimientos (inyectable, curaciones, nebulizaciones) que le realizan.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	El Centro de Salud cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para su atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Los consultorios se encuentran limpios, ventilados y son cómodos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	La sala de espera está limpia y ventilada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Subiente

DNI: 080200

Especialidad del validador: Psicólogo

de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_

- <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.

[Firma]  
Firma del Experto Informante.

DIMENSIÓN 3: Atención y recuperación de salud		Si	No	Si	No	Si	No
13	En este Centro de Salud alguna oportunidad ha observado algún tipo de discriminación hacia Ud. o algún otro usuario.	✓		✓		✓	
14	Durante su atención se respeta su pudor e intimidad.	✓		✓		✓	
15	Ud. durante su atención en este establecimiento de salud siente que recibe un trato digno.	✓		✓		✓	
16	Cuándo en este Centro de Salud le han indicado la toma de análisis le han explicado el motivo de esta indicación.	✓		✓		✓	
17	Cuándo es atendido por un profesional de salud este le explica del tratamiento a utilizar y las probables reacciones adversas.	✓		✓		✓	
18	El personal de este Centro de Salud posee habilidades y destrezas en la atención que brinda.	✓		✓		✓	
19	El servicio que se ofrece en este Centro de Salud se adapta a sus necesidades de salud.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Consentimiento informado		Si	No	Si	No	Si	No
20	¿En este Centro de Salud cuando le han realizado algún análisis de laboratorio se la ha explicado sobre el análisis y han pedido su consentimiento para realizarlo?	✓		✓		✓	
21	¿En este Centro de Salud cuando le han realizado algún procedimiento( curación, inyectables u otros) se la ha explicado sobre el procedimiento y han pedido su consentimiento para realizarlo?	✓		✓		✓	
22	¿Cuándo Ud. en este Centro de Salud ha solicitado información sobre su historia Clínica se la han brindado con facilidad?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiente*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: *Somez Lora Luz*    DNI: *08012401*

Especialidad del validador: *Psicólogo*

.....de.....del 20.....

<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

*[Firma]*  
 Firma del Experto Informante.

## Anexo 4

### Permiso de la institución donde se aplicó el estudio

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"  
C.S AÑO NUEVO

PERU Ministerio de Salud Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte

**CARTA DE ACEPTACIÓN**

SEÑOR  
DE. CARLOS VENTURO ORBEGOSO  
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POST GRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – FILIAL LIMA NORTE

**Asunto:** Autorización para la aplicación de los instrumentos de la investigación de la Lic. Liz Araceli Torre Saldaña

Es grato saludarlo y a la vez hacer de su conocimiento que mi despacho há visto por conveniente autorizar a la Lic. Liz Araceli Torre Saldaña la aplicación de los instrumentos de evaluación, para el desarrollo de la investigación titulada: **"Satisfacción del usuario externo y cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018"**, lo hago de su conocimiento para los fines consiguientes.

Hago propicia la ocasión para testimoniarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,  
**MINISTERIO DE SALUD**  
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE  
C.S. AÑO NUEVO

*Liz Consuelo Urbano Macedo*  
**M.C. Liz Consuelo Urbano Macedo**  
Médico Jefe  
CSP N° 4699

**M.C. LIZ CONSUELO URBANO MACEDO**  
MÉDICO JEFE DEL C. S. AÑO NUEVO

AV Francisca  
Teléfono

www.minsarta.gob.pe

## Anexo 5: Base de datos

### BASE DE DATOS VARIABLE SATISFACCIÓN

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	3	5	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
2	3	3	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5
3	3	2	3	2	3	1	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5
4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4
5	3	3	5	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
6	3	2	3	2	2	4	3	5	1	5	3	1	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2
7	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
8	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	4	2	3	4	3
9	4	5	3	3	3	2	1	4	3	3	4	3	3	2	1	3	1	3	5	4	4	3
10	5	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
13	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
14	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
15	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3
16	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	1	2	2	4	3	2	3	2	5	4	1	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3
20	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3
21	2	2	4	4	4	3	4	5	1	4	1	1	2	1	3	4	3	3	1	1	4	4
22	2	1	3	2	4	1	1	4	1	5	1	1	3	1	3	5	5	5	1	1	5	5
23	1	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3

24	5	1	4	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	2	3	4
25	1	2	2	3	4	4	4	2	2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	1	4	5	5
26	5	4	4	3	3	3	5	5	3	2	2	3	5	3	2	4	2	5	4	4	5	5
27	3	2	5	4	3	3	4	2	3	3	5	1	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3
28	4	3	5	5	1	3	5	5	3	5	3	4	4	5	3	4	5	4	1	3	5	5
29	3	2	5	5	5	1	5	5	3	5	2	1	3	3	5	3	3	4	1	3	3	4
30	3	3	4	5	5	3	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5
31	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5
32	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
33	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5
34	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3
35	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
36	4	2	4	4	3	3	3	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4
37	2	2	5	4	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	1	4	2
38	5	1	2	1	2	1	1	1	1	4	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2
39	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
40	4	5	5	3	1	3	1	3	1	5	3	1	1	1	2	5	5	5	1	2	3	3
41	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3
42	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
43	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
45	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
46	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
47	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
48	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	1	1	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
51	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	5	3	5	3	3	2	4	4

52	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	
53	3	3	5	5	3	3	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	1	5	5	5
54	4	4	5	5	3	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	
55	4	3	5	5	4	4	3	5	4	5	5	2	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5
56	5	3	5	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	5	5
57	3	2	3	5	2	5	5	3	2	5	5	5	4	4	3	3	4	5	1	2	5	5
58	2	3	4	3	3	3	5	3	3	5	4	2	4	4	4	5	5	5	3	1	2	3
59	4	4	4	4	4	3	2	4	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
60	3	3	3	2	5	5	5	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	
61	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4
62	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3
64	1	2	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
65	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	3	2	3	5	2	4	5	4	5	5	5	5
66	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
67	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5
68	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	3	5	5	3	2	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5
72	3	2	5	5	3	4	3	5	3	3	1	3	3	3	2	3	5	5	3	2	5	5
73	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3
74	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
75	3	5	5	3	1	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
76	4	3	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
77	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
78	5	3	5	4	5	4	4	5	1	3	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
79	3	1	1	3	3	5	3	4	2	2	3	1	2	2	3	3	3	4	1	1	3	4

80	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	4	3	2	3	4
81	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4
83	4	3	5	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
84	5	3	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
85	5	2	5	5	5	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	2	3	3	5	3	3	2	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
88	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4
89	3	2	3	5	2	2	4	2	2	1	1	5	4	5	3	4	5	5	3	2	3	4
90	4	2	5	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
91	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
92	4	3	5	5	2	3	3	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5
93	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	5
94	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4
95	1	2	1	5	5	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	5	5	1	3	3	3	5
96	4	3	3	1	2	1	3	4	5	1	2	1	4	1	2	3	2	2	3	3	3	2
97	5	1	4	5	5	3	2	4	2	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
98	2	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1	1	1	4
99	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	5	5
100	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	2	4	5	5
101	3	1	3	2	1	1	4	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4
102	3	5	5	3	3	3	4	5	3	5	3	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5
103	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	5
104	2	2	3	3	2	2	4	4	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
105	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
106	3	2	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	2	4	4	4
107	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	1	5	4	3	4	2	2	3	1	2	4



136	5	3	5	4	3	3	5	5	3	5	3	4	4	5	5	3	3	5	1	3	4	5	
137	3	3	5	2	1	3	3	1	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	
138	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
140	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4
141	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	4	
142	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	1	4	4	
143	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
144	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	
145	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	1	3	2	4	
146	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	
147	5	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	1	3	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	
149	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	4	4	
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	4	

## Base de datos: Variable Cumplimiento de los Derechos del paciente

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	3	5	3	3	3	3	5	3	5	5	5
3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
5	2	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	1	3	3	3	5	5	3	3	3	3	2
6	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	4	5	3	2	4	3	4	2	4	3
7	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4	5	3	4	5
8	2	3	4	4	4	3	3	4	5	4	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4	5	4
9	3	2	4	4	3	3	2	2	3	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4	1	3	4
10	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
11	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4
20	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
21	1	1	1	1	1	1	4	3	1	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3
22	1	1	1	1	1	1	5	3	1	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
24	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5



53	1	4	5	2	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4
55	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
56	3	4	5	5	5	5	2	4	3	5	1	5	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5
57	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3
58	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
61	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5
63	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
64	2	3	3	3	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	2
65	2	1	2	4	3	4	3	5	3	3	1	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5
66	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5
67	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	2	2	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5
68	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	1	5	4	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
71	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
72	4	3	4	2	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3
73	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	1	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	1	3	4	4	3	4	2	5	5	5	5
75	3	3	4	1	4	4	1	3	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5
76	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
77	1	5	3	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	5	4	5	5	5	5
78	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
79	1	1	1	2	3	1	2	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1
80	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	1	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5

81	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
83	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
84	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4
88	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4
89	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4
90	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4
91	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	1	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5
93	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
94	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
95	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	3	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	2	3	4	2
97	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5
98	1	1	3	1	3	1	4	3	2	3	3	1	2	3	1	2	2	1	4	1	2	2
99	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
101	1	3	1	4	3	1	1	3	3	3	3	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	5	4	4	5	5	4	4	5	1	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
103	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
104	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
105	3	3	2	5	4	3	2	3	4	5	4	1	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3
106	3	3	4	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	2	4	2	4	3
107	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	1	1	5	1	1	3	5	5	3	3	5	3
108	3	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	4

109	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	1	4	4	4	4	1
110	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
111	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	2	5	5	4	3	3	5	3	5	5	5	5
112	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
113	1	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	5	3	3	1	3	1	2	3	2	2	2
114	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
116	1	3	4	1	3	3	3	5	4	4	1	5	5	4	3	5	4	3	2	2	3	3
117	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4
119	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
120	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	5	1	2	4	2	1	1	1	3	2	3	2
121	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
122	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3	2	1	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3
123	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
124	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
125	4	4	5	4	3	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
126	2	2	3	2	2	3	3	5	1	2	1	4	1	2	1	4	5	1	5	5	1	3
127	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	1	4	3	3	2	4	5	4	3
128	1	3	3	1	3	5	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
129	3	5	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3
130	3	2	5	4	5	5	3	5	5	5	1	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5
131	2	5	5	4	5	4	4	5	3	4	1	1	4	1	5	5	1	3	4	5	5	4
132	1	1	1	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	1	1	4	5	1	3	1
133	2	3	1	3	3	1	1	2	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	3
134	2	2	3	4	3	3	4	1	3	1	1	2	3	4	3	5	4	4	4	1	3	2
135	3	3	4	3	4	3	3	4	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
136	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3

137	5	5	5	4	5	4	5	4	5	1	3	2	2	2	2	5	5	4	4	4	1	3
138	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1
140	5	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
141	4	5	1	5	5	3	4	5	4	5	1	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	1	4	3	3	3	3	4
146	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
147	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
148	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
150	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3

## Anexo 6. Prints de resultados

### Variable satisfacción

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

ultado  
Registro  
Fiabilidad  
  Titulo  
  Notas  
  Conjunto de datos activo  
  Escala: ALL VARIABLES  
  Titulo  
  Resumen de procesamie  
  Estadísticas de fiabilidad

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 V
AR00008 VAR00009
        VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 V
AR00018 VAR00019 VAR00020
        VAR00021 VAR00022
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	22

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Efectúe una doble pulsación para editar Tabla dinámica | IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 89, W: 205 pt

Windows taskbar: 18:59 27/11/2018

## Variable cumplimiento de los derechos del paciente

\*Resultado1 CONFIABILIDADSATISFACCION.spv [Documento] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

ultado  
Registro  
Fiabilidad  
Título  
Notas  
Conjunto de datos activo  
Escala: ALL VARIABLES  
Título  
Resumen de procesamie  
Estadísticas de fiabilidad

Registro  
Fiabilidad  
Título  
Notas  
Conjunto de datos activo  
Escala: ALL VARIABLES  
Título  
Resumen de procesamie  
Estadísticas de fiabilidad

Registro

```

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

### Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	22

SAVE OUTFILE='C:\Users\LIZ\Desktop\TESIS 2018 MAESTRIA\RESULTADOS ESTADISTICO\CUMPLIMIENTO DE '+  
'LOS DERECHOS DEL PACIENTE.sav'  
/COMPRESSED.

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Windows taskbar: 19:14 27/11/2018



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Ulises Córdova García, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Satisfacción del usuario externo y cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018”** de la estudiante **Liz Araceli Torre Saldaña**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de febrero del 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSGRADO  
Dr. Ulises Córdova García  
DOCENTE EN INVESTIGACIÓN

Ulises Córdova García

DNI: 06658910

Feedback Studio - Google Chrome  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1067408463&u=1049816747

feedback studio Liz Araceli Torre Saldaña Satisfacción del usuario externo y cumplimiento de los derechos d /0 < 7 de 10 > ?



**Satisfacción del usuario externo y cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**  
Br. Liz Araceli Torre Saldaña

**ASESOR:**  
Dr. Ulises Córdova García

**SECCIÓN:**  
Ciencias médicas



**Resumen de coincidencias** X

**24 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

24	1 Entregado a Universida...	12 %
	Trabajo del estudiante	
	2 repositorio ucv.edu.pe	9 %
	Fuente de Internet	
	3 oore.ac.uk	<1 %
	Fuente de Internet	
	4 www.repositorio.uoacade...	<1 %
	Fuente de Internet	
	5 ri.ues.edu.sv	<1 %
	Fuente de Internet	
	6 www.dspace.uoe.edu.ec	<1 %
	Fuente de Internet	

Página 1 de 68 Número de palabras: 15113 Text-only Report High Resolution Activado 11:31 12/02/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

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

Torre Saldaña Liz Araceli

D.N.I. : 40694141

Domicilio : Jr Lima 206 Km 11 Comos

Teléfono : Fijo : Móvil : 959171627

E-mail : lats\_26@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : Maestra en gestión de los servicios de Salud

Doctorado

Mención: .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Torre Saldaña Liz Araceli

Título de la tesis:

» Satisfacción del Usuario externo y cumplimiento

de los derechos del paciente en el centro de

Salud Año Nuevo, Comos 2018

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

8 de Abril 2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LIZ ARACELI TORRE SALDAÑA

INFORME TITULADO:

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y CUMPLIMIENTO  
DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE EN EL CENTRO DE  
SALUD AÑO NUEVO, COMAS 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 8 DE MARZO 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma manuscrita]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN