



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención y su influencia en la satisfacción del paciente
de consultorio externo CMI Santa Luzmila II, Comas 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Contreras Motozono, Victor Augusto (orcid.org/0009-0007-8523-6651)

ASESORES:

Dr. Gonzalez Gonzalez, Dionicio Godofredo (orcid.org/0000-0002-7518-1200)

Mag. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GONZALEZ GONZALEZ DIONICIO GODOFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y su influencia en la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila II, Comas 2024", cuyo autor es CONTRERAS MOTOZONO VICTOR AUGUSTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GONZALEZ GONZALEZ DIONICIO GODOFREDO DNI: 17889722 ORCID: 0000-0002-7518-1200	Firmado electrónicamente por: DIONICIOGG el 12- 08-2024 09:50:45

Código documento Trilce: TRI - 0835305



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CONTRERAS MOTOZONO VICTOR AUGUSTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y su influencia en la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila II, Comas 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VICTOR AUGUSTO CONTRERAS MOTOZONO DNI: 08151481 ORCID: 0009-0007-8523-6651	Firmado electrónicamente por: VCONTRERASMO73 el 26-07-2024 19:33:03

Código documento Trilce: TRI - 0835306

Dedicatoria

A Dios por la bendición de permitirme
continuar con mi formación académica.

A mi familia por estar presente en cada
momento importante en mi vida.

Agradecimientos

Le agradezco a la Universidad César Vallejo, por la preparación profesional en docencia e investigación

Mi más sincero agradecimiento a mi asesor Dr. Dionicio Godofredo, por sus permanentes orientaciones en el presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	13
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de confiabilidad	16
Tabla 2. Cruce de la influencia que tiene de la calidad de la atención y la satisfacción que percibida por el paciente.....	18
Tabla 3. Cruce entre la calidad de la atención y la comunicación	19
Tabla 4. Cruce entre la calidad de atención que se brinda y tiempo de espera	20
Tabla 5. Cruce entre la calidad que se brinda en la atención y el entorno	21
Tabla 6. Prueba de Normalidad	22
Tabla 7. Informe del ajuste del modelo de la hipótesis general	22
Tabla 8. El R ² de la hipótesis general.....	23
Tabla 9. Influencia de calidad brindada en la atención con el tiempo de espera.....	24
Tabla 10. Influencia de calidad de atención en el entorno	25

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo identificar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila I Comas, 2024. Metodología, tipo básico, enfoque cuantitativo, correlacional causal transversal e hipotético deductivo y de nivel no experimental, la muestra estuvo representada por 100 pacientes, se utilizó la técnica representado en una encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio constituido por 34 ítems, la recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la escala tipo Likert aplicados en los pacientes. La data de procesó a través de tablas cruzadas utilizando la estadística de Regresión Logístico Ordinal, en el programa SPSS v-27.0. Resultados, la influencia de calidad de atención en la satisfacción del paciente. El 32.0%, respondieron obtener una calidad de atención alta, el 52.0% manifestaron una calidad media, mientras que el 16.0% reportó una calidad baja. En cuanto a la satisfacción, el 52.0% manifestó tener una calidad media, el 36.0% refirió una satisfacción al alta y el 12.0% bajo. Se concluye que existe la influencia en un nivel medio en los pacientes ya presentaron una satisfacción de nivel media y una calidad de atención de nivel media.

Palabras clave: *Satisfacción del paciente, Calidad (fuente: DeCS BIREME).*

Abstract

The present study aims to identify the influence of quality of care on patient satisfaction in the outpatient clinic CMI Santa Luzmila I Comas, 2024. Methodology, basic type, quantitative approach, cross-sectional causal correlational and hypothetical deductive and non-experimental level, the sample was represented by 100 patients, the technique used was represented in a survey and the instruments were two questionnaires, one for each study variable consisting of 34 items, data collection was performed by applying the Likert-type scale applied to patients. The data was processed through cross tables using the Ordinal Logistic Regression statistic, in the SPSS v-27.0 program. Results, the influence of quality of care on patient satisfaction. The 32.0% responded that they obtained a high quality of care, 52.0% reported a medium quality, while 16.0% reported a low quality. Regarding satisfaction, 52.0% reported medium quality, 36.0% reported high satisfaction and 12.0% low satisfaction. It is concluded that there is a medium level of influence on the patients who already presented a medium level of satisfaction and a medium level of quality of care.

Keywords: Satisfaction, patient, Quality (source: DeCS BIREME).

I. INTRODUCCIÓN

La atención de calidad en la atención sanitaria es esencial para que el usuario termine satisfecho. Actualmente, el sistema de los servicios en salud peruano se encuentra dividido en 5 organismos que brindan servicios de salud a los militares: el Servicio de Agencia de Asuntos de Salud (FFAA), Policía Nacional del Perú (PNP) y el Sector Público (ESSALUD), igualmente tenemos al Ministerio de Salud peruano (MINSA). Y finalmente el sector privado. La distribución de los servicios médicos marca una gran diferencia en la calidad del tratamiento, y muchas quejas surgen al recibir servicios médicos en una de las instituciones mencionadas (Carhuancho et al., 2021; Fabián et al., 2022)

De la misma manera, Naciones Unidas dice que una de cada cuatro áreas sanitarias La falta de servicios básicos, incluido el agua, Afecta a 2 mil millones de individuos en todo el planeta. Implica cambiar o afectar el nivel o calidad en las atenciones dadas por un médico puede brindar; (Pizarro et.al., 2022; Ramos et.al., 2020; Solís et. al. 2021). Según la OMS, la atención de calidad se refiere al nivel de servicio que los médicos brindan a la sociedad y representa el 60% de los buenos resultados de salud. Se aplica por el conocimiento de expertos en su profesión y en la forma de tratar, independientemente de la acción o atención. Del mismo modo, la atención será mejor si seguimos los principios de eficiencia, seguridad y compromiso con el paciente (Abarca et al., 2023; Amau et al., 2022).

Además, Organización Mundial de la Salud (OMS) enfatiza la prioridad de servicios de salud que sólo pueden brindarse basándose en los principios de buenas prácticas, seguridad, prevención de lesiones al paciente y, finalmente, permitir que el paciente reciba atención. Necesidades personales, valores y preferencias del paciente o usuario (Cayuela et al., 2019; Ramírez et al., 2022). Es importante recordar que todo lo relacionado con un buen cuidado afecta directamente al paciente si no se utiliza. El nivel de interés o interés que se puede esperar o predecir. Por tanto, es importante determinar la magnitud del efecto. de una variable sobre otra (Herrera et al., 2021; Mena et al., 2023; Morales et al., 2023)

También afirma la (OMS), que estos servicios de salud deben garantizar que “los pacientes reciban las precauciones, diagnósticos y procedimientos de tratamiento adecuados para recibir una atención de calidad”. La eficacia depende de la

percepción del comprador, es decir, de mejorar la calidad de cada aplicación. De esta forma se organizan personas y recursos para conseguir buenos resultados en términos de eficiencia, eficacia y satisfacción de profesionales y usuarios (Amirkiai y Obadan, 2024; Mero et al., 2021; Silva y Pantigoso, 2022).

El enfoque en la atención médica es diferente, afirmó Donabedian. Por lo tanto, creó un marco, un proceso de diseño estándar, para medir la calidad del tratamiento. Se adoptó el marco de Donabedian para evaluar la calidad, y estos estudios han demostrado la relación entre las tres dimensiones de estructura, proceso y resultados (Choi et al., 2024; Qari et al., 2024). Muchos artículos han sido analizados positivamente. Relación e intercambio de servicios. Cada elemento del servicio tiene un propósito diferente y debe tener un carácter individual. Al igual que el modelo de trabajar en el momento adecuado (Ortiz, 2021; Tüfekîşi y Eser, 2023), el foco está en la calidad de las atenciones de salud, considerando que nosotros, los usuarios, somos producto de los usuarios (Alanazi et al., 2023). Año 2021)

El Director en la DIRIS-LIMA NORTE, el 2023, señaló que en la Oficina de Operaciones (POI) que una buena atención en salud debe basarse en tres métodos: tiempo, calidad y seguridad. Nuevamente, estos tres patrones indican que el paciente está satisfecho o el cliente está satisfecho, lo que permite un tratamiento oportuno, más seguro y una mejor recuperación. Hay que decir que DIRIS-LIMA NORTE ha logrado resultados significativos, logró mejorar continuamente la salud y alcanzó el primer lugar, porque utiliza y construye muchas instalaciones de rehabilitación para reducir la carga de salud, brindando cuidadosamente a las personas servicios de salud que sean buenos para ellas. Esto demuestra que, a través de una gestión de la salud adecuada, oportuna y efectiva, tanto las escuelas como las personas logran salud y bienestar (Esposito et al., 2022; Piña et al., 2020).

Plan de Gestión en la Calidad de la Seguridad Social del Perú (EsSalud, 2019) muestra que todas las instituciones, especialmente los servicios de salud, deben ser confiables y cumplir sus promesas de prestación de servicios, y el servicio debe ser coherente con los intereses, opiniones y El trabajo de los profesionales en salud pública. También esto ayuda a mejorar el tiempo y la calidad del mantenimiento. Asimismo el Servicio Nacional de Salud (Susalud, 2023) dijo que en los últimos años se han reportado más de 90.000 reclamos y/o quejas por falta de seguridad o riesgos

para la salud, abuso de los usuarios por parte de los profesionales, costo de la atención, discriminación, atención inadecuada. Recursos o limitaciones e insatisfacción con la atención profesional. Por tanto, la mayoría de las veces, retrasos, quejas a la hora de solicitar cita, no poder conseguir cita, etc. debido a razones. (Cabrera et al., 2024)

Los pacientes satisfechos que reciben el título de asistente dental reciben más atención y, para que los pacientes estén satisfechos, los servicios dentales deben estar orientados al paciente y de acuerdo con estándares y procedimientos. (Hodkinson et al., 2022; Schierz et al., 2023; Torres, 2020). Además, identificar los resultados de salud y comprender las vulnerabilidades, oportunidades y amenazas puede mejorar la capacidad de los médicos para interactuar con las comunidades para identificar puntos clave para la Satisfacción del paciente y desarrollo positivo en la calidad. (Akthar et al., 2023; Chang y Chang, 2019)

A partir del presente párrafo, el estudio investigativo presenta estudios en contextos nacionales e internacionales que brindarán apoyo teórico a este estudio y se compararán bien en la discusión. Se extraen las siguientes conclusiones sobre cuestiones internacionales. El modelo de relación fue definido para 120 mujeres con base en un estudio transversal de (Henríquez et al., 2023). Se ha determinado que la satisfacción del usuario es alta y el valor medio aumenta a medida que se incrementa la edad. La satisfacción de los usuarios con el programa “Más Sonrisas en Chile” es alta. La dimensión con la puntuación más baja es “atención” porque existen largas listas de espera para acceder a la atención dental.

En el estudio de (Fernández et al.2021), se examinó a un total de 1.823 pacientes, la mayoría de los cuales eran ASA 1-2 y No se produjeron efectos secundarios. En la mayoría de las cirugías se extraen dientes y raíces y se extirpan tumores y quistes benignos en la mandíbula. Investigaciones satisfactorias muestran que casi todos los pacientes tienen una experiencia buena o muy buena mientras están en el departamento de emergencias.

Otro estudio de (Mero et al., 2021) demostró que los usuarios acuden a ventanilla para recibir una buena atención y en ocasiones no están satisfechos incluyendo el servicio que recibieron y el tiempo de espera y la infraestructura. Las

investigaciones muestran que el 80% de los usuarios no están satisfechos con el tiempo de espera.

De igual manera (Jaramillo et al., 2020), se evaluó calidad de las atenciones y también la satisfacción en los usuarios la HGDA al aire libre con una muestra de 384 personas. El análisis reveló que las quejas se referían a la confianza, la estabilidad y la estabilidad a largo plazo. La satisfacción se evalúa como las opiniones en los participantes en su atención que se le brinda en salud en un porcentaje de hasta el 80%, y a partir de aquí se establece la satisfacción con el servicio.

Otro estudio de Vázquez et al (2018) incluyó un total de 395 pacientes atendidos en un hospital de Puebla, México. El estudio SERVPERF evaluó a 395 pacientes. Se determinó que la satisfacción con la consulta fue del 65%, la satisfacción con los servicios de enfermería fue del 74%, la satisfacción con el personal no sanitario fue del 59%, la satisfacción con el contenido visual fue del 82%, la satisfacción con la usabilidad y organización y la satisfacción con el tiempo fue del 65%. %. Clínica, consultorio. El 49% son citas y derivaciones médicas. La satisfacción general con la sala de tratamiento es superior al 60%.

De manera similar, (Hernández et al., 2019) también (Hernández et al., 2019) realizaron su investigación utilizando la Encuesta Nacional de Condiciones de Pobreza de los Hogares (ENAH) de 2018, que incluyó a un total de 14.206 adultos y un 74,3% Usuarios. En general, tres cuartas partes de los usuarios externos calificaron el servicio como bueno o muy bueno recibido en el sitio del MINSA. El modelo SERVPERF requiere investigación sobre satisfacción y cambio positivo. El 75% de los pacientes estaban satisfechos con la coherencia y el 62% en calidad de la atención. Tenemos como análisis de correlaciones de Spearman es 0,414, indica el nivel en la significancia de 0,01; Esto muestra una correlación favorable entre el cuidado dental y su satisfacción.

Según Solis Condor, (2022) Este estudio fue diseñado y utilizado para 108 clientes. Se utilizó una encuesta de 15 ítems para la transformación del plan de marketing digital y otra encuesta de 15 ítems para la satisfacción del cliente. Utilice las estadísticas de Fisher para probar esta hipótesis. Los resultados sobre El impacto del marketing digital con la satisfacción, muestran un efecto significativo en dos variables.

Adicionalmente Larios (2020) atendió a 240 usuarios y tomó muestras a 148 de ellos. Se utilizaron dos herramientas desarrolladas por los investigadores. Los resultados mostraron que estos estaban relacionados con el grado de la satisfacción de los pacientes del consultorio externo con términos de confianza, emociones, desempeño y lealtad. Por tanto, existe una significativa correlación, del control de calidad y la satisfacción en el usuario.

Un estudio de Carhuacho et al (2021) analizó la muestra, con 418 participantes. Estos resultados indicaron que calidad de servicios ambulatorios del hospital no era alta, y sólo el 0,2% de los pacientes estaban satisfechos con los servicios recibidos.

Adicionalmente (Villalobos y Salvador, 2021) realizaron un análisis social descriptivo de una muestra de 351 usuarios. En términos de relación, resultados de la encuesta, se evidencia la existencia de una relación muy positiva de los diferentes servicios y satisfacción del usuario, la correlación Rho de Spearman es 0,815 y la significancia de ambos métodos es 0,05.. En términos de satisfacción, esta situación no fue bien recibida por los usuarios pues la evaluaron como mala por estar abarrotada y no planificada.

Luego de ver los números relacionados con las variables y la importancia de investigarlas, se formularon problemas generales de investigación para este análisis: ¿Cómo sería la influencia que da la calidad de la atención brindada para la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila I , Comas 2024?; y las específicas fueron: 1). ¿Cómo será la influencia que dará la calidad de atención en la comunicación de consultorio externo CMI Santa Luzmila I Comas, 2024?, 2) ¿Cuál sería la influencia que da la calidad que se brindó en la atención en tiempo de espera de consultorio externo CMI Santa Luzmila I Comas, 2024?, 3) ¿Cuál es la influencia de calidad de la atención en el entorno de consultorio externo CMI Santa Luzmila I Comas, 2024?

En respuesta de las preguntas de esta investigación planteada, se formulan los siguientes objetivos para esta investigación: el objetivo principal o general será si se puede definir como la calidad que se da durante la atención influye o no en la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila I , Comas 2024; para los específicos se plantearon: 1). Determinar cuál sería la influencia que dará la

calidad que se brinda en atención de la comunicación en consultorio externo CMI Santa Luzmila I Comas, 2024. 2). Determinar la influencia que tiene, la calidad que da la atención en el tiempo de espera en consultorio externo CMI Santa Luzmila I Comas, 2024. 3). Determinar cuál es la influencia que tiene, la calidad de la atención que se otorga en el entorno en consultorio externo CMI Santa Luzmila I Comas, 2024.

De igual forma, esta investigación científica se requiere según cuatro métodos: teórico, metodológico, práctico y social. En el ámbito de la discusión teórica, este estudio permitirá ampliar el conocimiento sobre los variables en estudio, es decir, el buen cuidado y la satisfacción, llevando así a centrarse en la satisfacción en el estudio de los cambios.

En cuanto a la fundamentación metodológica, este estudio nos proporcionará una comprensión de lo confiable y valido de instrumentos a utilizar y permitirá utilizar la investigación como contexto para futuras investigaciones. Al mismo tiempo, en relación a la justificación práctica, este estudio servirá de base, soporte, soporte y/o soporte para que CMI Luzmila I comprenda los hallazgos y realizar actividades de mejora para la calidad de la atención. Finalmente, a nivel social. El presente trabajo de investigación, se justifica con él nivel social ya que los datos recopilados fueron auténticos de la población en estudio y en un futuro pueda hacerse entrega a las autoridades correspondientes a fin de que diseñen un plan de mejoría y de intervención.

Además, como posibles alternativas de solución se presenta como hipótesis general: H1: Existe influencia que dará la calidad de atención en la satisfacción del paciente en consultorio externo CMI Santa Luzmila I Comas, 2024. H0: No existe influencia otorgada por la calidad de atención con la satisfacción del paciente en consultorio externo CMI Santa Luzmila I Comas, 2024; como hipótesis específica: 1). Existirá influencia dada por la calidad de atención con la satisfacción del paciente en consultorio externo CMI Santa Luzmila I Comas, 2024. 2). Existe influencia que otorga la calidad que se brinda de atención y la comunicación del consultorio externo CMI Santa Luzmila I Comas, 2024. 3). Existe influencia que dará la calidad que se daría en atención y el tiempo de espera dentro del consultorio externo CMI Santa Luzmila I Comas, 2024. 4). Existe influencia entre la calidad que se da, de atención en el entorno del consultorio externo CMI Santa Luzmila I Comas, 2024.

Respecto al contexto internacional, Nicholson (2022) utilizó diversos métodos en su investigación y poder analizar resultado de la calidad de los servicio y de los restaurantes KFC en Panamá y su relación con los clientes para el producto de interés en 2021. Se definió el modelo científico y se explicó su tipo. línea horizontal. Según el proceso, se recolectó información de 25 clientes a través de una encuesta y se determinaron sus valoraciones de acuerdo a la calidad del servicio que brindaban. La idea es que existe la relación dada entre el buen servicio en la satisfacciones de los participantes. Como resultado, existe una buena relación entre dos variables. La satisfacción es alta pero otros clientes están insatisfechos

Según Bimboza et al. (2023) Tomando como ejemplo el mantenimiento de vehículos en un artículo publicado sobre, calidad dentro del servicio, con la posible satisfacción del cliente, en Ecuador, el objetivo inicial y principal de este proyecto de investigación es calcular y determinar cuáles son los factores que disminuyen la calidad en los vehículos ligeros y la satisfacción del cliente. Se realizó una encuesta a 381 habitantes en Ambato y también se realizó análisis estadístico. Finalmente, reveló cinco factores importantes: lealtad, satisfacción, tangibles empatía, capacidad de respuesta y confianza Es importante fomentar la comprensión de la necesidad del cliente, la paciencia, el autocuidado, la amabilidad, la relación y la comprensión durante el tratamiento. Por lo tanto, las quejas y necesidades de los clientes deben manejarse con una actitud positiva y prestarles la mayor atención posible

Según Miranda-Cruz et al. (2021) investigaron la calidad en el servicio y también la satisfacción del usuario con estrategias de marketing digital en Ecuador. Estudio de caso turístico de Rancho Los Emilios. El modelo utilizado por Alausí debe medir la satisfacción participante en función de la calidad en el servicio y utilizar el modelo que se utilizó fue SERVQUALy poder medir la calidad que se da, en el servicio, utilizar los resultados de las normas y la medicina. Felicidad del cliente. Preparamos preguntas para confirmar diferencias y recolectamos datos para analizar opiniones con el fin de hacer recomendaciones que permitan a la empresa alcanzar dichos objetivos a corto, mediano y a largo plazo

Según Silva-Treviño et al. (2021) publicó un artículo sobre la alternativa de relación que otorga la calidad de servicio, y también satisfacción que obtiene el usuario y lealtad del mismo en México, con el objetivo principal que fue de determinar

si existe relación de la satisfacción del cliente, con la lealtad del participante con servicios similares. En la estadística se utilizaron el coeficiente de la correlación de Spearman y llegar con el análisis de probabilidad. Los resultados nos permiten evaluar la relación entre los diferentes servicios y la satisfacción que se dio en el usuario ($r = 0,820$) y fidelidad del usuario ($r = 0,803$). Una buena herramienta para medir la rentabilidad y el desarrollo sostenible para la empresa

Según Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2021), en estudios realizados en Ecuador, con objetivo principal y general es determinar, relación calidad de los servicios y cuál sería la satisfacción del usuario, en diferentes empresas de agua potable de la provincia de Jipijapa, provincia de Manawi. El enfoque es descriptivo, no experimental y multidisciplinario. En cuanto a la población, se tienen en cuenta Castello Parales y Castello Guale, con una población total de 606. La importancia del buen servicio de la Empresa de Agua Potable en el Estado de Chipijapa y su impacto con la satisfacción del usuario se ha definido como: buena actitud e imagen, respuesta oportuna, trato personalizado, tiempo de espera adecuado y pronta respuesta a quejas y solicitudes

Según el artículo de Ramos (2021) sobre gestionar la calidad que se brinda en el servicio y el efecto de satisfacción en el participante de un Restaurante de Sullana Colombia, teniendo como principal objetivo general, determinar si existe una relación entre la calidad del servicio con la satisfacción que obtendría el usuario en el Restaurante Sullana (Perú). Diseños experimentales y descriptivos. Encuestamos a clientes ilimitados y a 384 clientes y aquí están los resultados. En cuanto a la calidad del servicio, el 68,3% de las personas se sienten completamente satisfechas. En cuanto a la satisfacción del cliente, el 69% quedó completamente satisfecho y el 41,1% quedó satisfecho con las respuestas; Por otro lado, el 57,8% de los clientes están satisfechos con los servicios de seguridad ofrecidos en el sitio. Como resultado se concluyó que el buen servicio en el restaurante. Sullana está relacionado con la satisfacción del usuario.

En el ámbito nacional según Malpartida-Mesa et al. (2021) En un artículo sobre calidad que se dará en el servicio con la satisfacción que percibe el usuario de una empresas de aire acondicionado de Lima, cuyo propósito para dicho estudio es la de poder determinar si existe o no la relación entre el Buen servicio con la satisfacción

que se logra en el usuario del negocio de aire acondicionado de Surquillo, Perú. Para recolectar los datos se utilizó la escala Likert, basada en las propiedades psicométricas del uso de ítems. Se determinó que se logró el éxito entre 100 clientes que realizaron y completaron la compra utilizando la versión 0.16.1 del software de código abierto JASP (según opinión de expertos) y confianza (también se utilizó el Coeficiente Omega de McDonald's en 2021). La correlación entre la diferencia entre servicios similares con la satisfacción del participante en diferentes estudios es 0,822 (obviamente existe una relación positiva).

Según el artículo de Vigo y González (2020) sobre relación existente, de calidad en el servicio, con la satisfacción de los clientes en la revisión de Pacasmayo, el propósito de la encuesta de Pacasmayo es determinar las relaciones entre la otorgada calidad en los servicios y la posible satisfacción del cliente. La Hipótesis, fue Existirá una relación favorable entre la calidad brindada del servicio con las satisfacciones de los usuarios. La búsqueda, creada en febrero de 2019 y que muestra a 50 usuarios, no es experimental. Herramientas: de preguntas de una excelente atención al cliente. Los resultados que se obtuvieron en la investigación: definieron que si existe una relación muy positiva de la calidad del servicio que se da, con la satisfacción de estos usuarios ($Rho = 0,617^{**}$; **). Conclusión: Existe una buena relación y positiva que se dio entre la calidad, en el servicio como en la satisfacción de los usuarios. Recomendaciones: Realizar encuestas bimestrales para determinar el nivel de la satisfacción de los usuarios y los niveles de calidad en el servicio, capacitar y gestionar el personal y comprar equipos para implementar procesos

Según Santa Cruz et al. (2020) En un artículo publicado por Lambayeque sobre la calidad en la atención al participante en la empresa privada, el objetivo general es ofrecer una forma interesante de llegar a la atención al cliente. Se realizó un estudio descriptivo a 240 consumidores, mediante un diseño no experimental, para comprender a los consumidores satisfechos de una muestra de 208 y la encuesta fue validada por expertos. El resultado es un servicio sanitario insalubre y falta de coordinación en la acogida de los clientes desde el inicio hasta el final del curso. El nivel de satisfacción del participante, muestra la importancia de las necesidades, pero el 14% dijo que la calidad en el servicio y el costo no es buenos, el 19% dijo que no está satisfecho con la calidad del servicio y no tiene confianza, el 38% dijo que

necesita mejorar. El 31% dijo que no trabaja., por lo que se están preparando buenas estrategias para adaptarse a las necesidades.

Según Crispín et al. (2020) publicaron un artículo sobre la calidad que se brindaría, de los servicios financieros privados con la posible satisfacción del usuario en Huánuco en 2019 para determinar el posible impacto en la calidad que se brinda en el servicio como en la satisfacción de un grupo de individuos en la nómina privada empresarial. Métodos: En este estudio se obtuvieron datos cualitativos y no experimentales; Hay un total de 32.000 clientes y 380 clientes en la muestra. Las pruebas de validez se realizaron con la prueba de Spearman mediante el software SPSS con la versión 24.0. Es claro que calidad en el servicio influye en el nivel de satisfacción del usuario del Banco Privado Huánuco y tiene una relación directa ($r_s = 0.785$, Sig.= 0.000). Por lo tanto, el resultado de este estudio es que si existe una relación positiva entre la calidad que se brinda en el servicio con las satisfacciones de los usuarios de la Banca Privada Huánuco en el año 2019.

Según Paredes (2020), en el artículo publicado por Lambayeque sobre calidad de la atención con el grado de satisfacción de los usuarios, en los exteriores de los establecimientos de salud en la jurisdicción rural del Perú, se pretende determinar las diferencias y dimensiones del estudio. Es descriptivo, transversal y no experimental. Entre mayo y junio de 2019, un total de 240 personas visitaron el policlínico y fueron examinadas por 148 personas. Donde confiabilidad se calculó con el alfa de Cronbach utilizando como variables dos instrumentos desarrollados por los investigadores; Utilice el software de estadística SPSS.25 con el que se pudo procesar los datos. Estos resultados muestran que estos se relacionan con satisfacción de usuarios externos con confiabilidad, emotividad, eficiencia y honestidad. Los resultados de esta investigación indicaron existe una relación muy positiva, entre los servicios de salud y las satisfacciones de los usuarios

Según Fabián-Sánchez et al. (2020), cuyo artículo fue publicado en Lima, evaluaron la posible relación que se da entre calidad de la atención con el nivel de la satisfacción del paciente en clínicas dentales en los años 2019 y 2020. Dos encuestas: SERVPERF. Resultados: el 93,30% de 150 participantes consideró que la calidad era alta; Además, indica que 96,70% (145) encuestados se mostraron mucha satisfechos con la atención que recibieron; Hacer feliz al paciente

Según el artículo de Moreno (2019) sobre calidad que brindan los servicios de Internet y la satisfacción que se dará al usuario, publicado en Lima, el objetivo principal, determinar el cambio de la satisfacción del producto de los usuarios con la calidad promedio en el servicio de Internet. Los investigadores incluyeron 13 usuarios de la compañía de cartera empresarial de servicios de Internet América Móvil Perú S.A.C. Diseñar y realizar investigaciones utilizando investigaciones no experimentales. La búsqueda arrojó 0,77, lo que indica un equilibrio entre las dos variables. Alta relación; Al analizar los valores entre 0,000 y 0,05 se puede definir que la calidad que se daría en el servicio de internet varía según el nivel de percepción en su satisfacción del usuario.

Sobre la base teórica se presentan, para esta variable, calidad de servicio: Dedeker (2003, citada Aliaga, 2019) determina que la capacidad de atención se da con los resultados en los servicios con La salud de los pacientes que entran a los establecimientos para su atención, sin encontrar obstáculos, para que todos tengan la misma calidad en a la atención.

Vera (2022) anuncio, la calidad que se da en los servicios en salud, es cuando se cumple la mayoría de las expectativas del paciente por parte del de un establecimiento, brindando en lo posible calidad en su atención.

Según Otero (2002, citado en Adrianzen y Minaya, 2018) mencionan que la calidad tiene que cumplir con las características, funciones y la atención recibida por los clientes. Una forma de medir, calidad de la atención, es la evaluación del servicio, el cuidados del usuario, por parte de la empresa siempre tratando de ofrecer más de lo que el usuario requiera.

Para la segunda variable, la Satisfacción del paciente: Saldaña y Sanango (2015, citado en Barzola y Mondaca, 2019) indicaron que la mejor atención del usuario es un indicador del nivel en la calidad del servicio, por los especialistas en forma de su trato y que tengan un diagnóstico acertado, en su atención en los establecimientos o centros de salud.

Según Kotler (2013, citados en Reaño, 2021) menciona que al recibir el servicio y obtener un buen resultado que cumplan con las expectativas del paciente y que este se sienta conforme al recibir una buena atención y por ende satisfacción por parte de la institución. 2.1. Método de investigación del estudio tiene como hipótesis-decisión

de muchas maneras, por lo que Hernández, Fernández y Baptista (2010) dicen que tal estudio se basa en diferentes procesos de toma de decisiones: Cada etapa es una capa de evidencia que precede a la siguiente escena. No hay forma de evitar los pasos, el sistema es rígido y por supuesto podemos cambiar algunos pasos. Comienza con un concepto analizado y, una vez definido, proporciona objetivos y preguntas de investigación, analiza datos y desarrolla un marco teórico.

Se establecen requisitos y se identifican las hipótesis y determinan las variables; se crean planes para probar los cambios, se evalúan en función de condiciones específicas identificadas, a menudo utilizando métodos estadísticos y sacando Conclusión sobre la hipótesis. (p 4) 2.2. Modo de trabajo El modo de trabajo es descriptivo social y descriptivo ya que solo indica la calidad que se da en la atención brindada por un equipo médico Casa Médica Hermilio Valdizán Santa Anita y la satisfacción de los pacientes con enfermedades crónicas, 2018 y se intentará establecer relaciones. Relación entre las diferencias anteriores.

En este contexto, Hernández, Fernández y Baptista (2010) dicen: Esta investigación descriptiva “cuyo objetivo revelar las características, características e información de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros resultados estudiados”. (p. 80) Asimismo, esto es relevante porque El objetivo es determinar la calidad del equipo médico del Hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita durante el año 2018 y satisfacer a los pacientes con enfermedades crónicas.

En la siguiente investigación social, se mide la relación de dos o más variables examinadas y luego se obtienen resultados midiendo estas relaciones y se evalúa la idoneidad de los resultados. El objetivo principal de las ciencias sociales es comprender cómo ocurren las ideas o los cambios mediante la comprensión del comportamiento de otras variables. (Cortés e Iglesias, 2004, p. 21)

II. METODOLOGÍA

En este estudio de investigación, en el cual utilizó el tipo básico, ya que se profundizará en los enfoques teóricos, en investigaciones existentes, porque el método teórico es un estudio científico y una investigación que debe estudiarse en con el objetivo de agregar nuevos conocimientos, o innovación a la ciencia de un tema en particular. Es algo que cierra la brecha de conocimiento en un campo particular (Martins y Palella, 2002).

En relación a ello la investigación básica también es conceptualizada como teórica pura, además de que está basada en examinar solo enfoques teóricos. En relación al diseño, este será pre experimental, ya que se tendrá un lugar de aplicación cerrado, en el cual, el responsable de la investigación manipulará la primera variable la independiente, la que guarda por objetivo responder la siguiente interrogante o pregunta de dicha investigación. En relación al enfoque, este será cuantitativo, debido a que se hará uso de la estadística y matemática, además de que los datos recopilados serán cuantificados y procesados (Martins y Palella, 2002).

El estudio, tuvo un enfoque cuantitativo, el cual permitió desarrollar el recojo y exploración de dicha información para responder a las preguntas del estudio, también se realizó el análisis con la información basado con un método de estadística, para comprobar la hipótesis planteada, tomando de referencia las medidas numéricas para definir con exactitud las respuestas mediante la descripción e algunos hallazgos y las posibles manifestaciones del acto de conducta de la población participativa de manera voluntaria.

Para desarrollar la investigación se aplicó un diseño correlacional causal, también de un corte transversal, en el cual se explican congruencias entre diferentes variables, y en lo posible, poder determinar, las correlacionales, o en las funciones de las relaciones, entre causa y el efecto. De la misma forma, tiene como objetivo descubrir y evaluar la influencia de las dos variables cualitativas de la investigación con la independiente sobre las variables dependiente utilizando las medidas estadísticas

En el nivel de investigación que se aplicó fue de tipo no experimental. Ya que los hallazgos y variables se observaron y calcularon de acuerdo a la circunstancia

natural para poderlos analizar directamente, y no cambian de manera intencional en las variables independientes y ver su influencia sobre la dependiente.

Tenemos como Definiciones conceptuales las siguientes. Con relación a la primera variable, que es Calidad de atención, López (2013, p. 8) señaló: “La calidad de la atención en el cliente necesita estar apoyado en políticas, estándares y procedimientos que conciernen a todos en la organización”. Por lo tanto, cada empresa creará su propio servicio de calidad según el negocio en el que opera y el tipo de servicio y actividad que tiene. Se debe determinar el nivel de servicio óptimo para cada segmento de negocio porque un servicio al cliente puede no satisfacer todos los segmentos de negocio en los que debe operar una organización.

También con relación a la segunda variable, Satisfacción del paciente Bilbao & Vega (2010) dijo: “La complacencia de los empleados es un comportamiento o vida laboral que resulta que las personas son buenas en su trabajo y está marcada por el pensamiento de que todos trabajan por un objetivo y el rol que finalmente desempeña” (Citado por Marin & Placencia, 2017)

La población utilizada en este proyecto de investigación está compuesta por un total de 100 pacientes ambulatorios del CMI Santa Luzmila II 2024 Sobre este tema, Carrasco (2009, p. 236) dijo: “Lo que funciona es el proceso de examinar todos los elementos de la escala espacial (unidad de análisis)”

Los criterios que se utilizaron, de inclusión, fueron todos los pacientes de consulta externa .del CMI Santa Luzmila II 2024. Y de exclusión ninguna. Nuevamente cabe señalar que la muestra incluyó a toda la población (se consideraron 100 pacientes en la muestra). De manera similar, el muestreo no es probabilístico.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dentro de las Definición operacionales Según Contreras H (2021), una buena atención es lo que satisface las necesidades del centro de trabajo de salud (Hospital Público de Lima) según su tamaño, confiabilidad, desempeño y seguridad. Emociones, empatía y pensamiento crítico

Pérez, V et al (2019), la variable dependiente, satisfacción de los pacientes se refiere a las reacciones de los individuos ante diversas experiencias en la prestación que se brinda a los pacientes; esta es un área de investigación del Hospital Estatal de Lima y los resultados de la encuesta. El resultado final de esta encuesta es que el valor se dividirá en las dimensiones de insatisfacción, medianamente satisfecho y satisfecho.

Variable independiente. Que es Calidad de atención esta, será medido por las dimensiones, eficacia, seguridad, y equitativo, cada dimensión producirá sus propios indicadores, los cuales se medirán en una escala Likert con sus ítems. La medición de los cambios en La variable satisfacción del paciente identificará tres dimensiones similares a las medidas por encuestas y sondeos de 16. Ítems y 3 dimensiones comunicación, tiempo y entorno, al final se calificarán en una escala Likert

Los Indicadores, según De Sena (2012) afirma aquí que estos son importantes y necesarios en el estudio de investigación y su importancia entra en juego y los indicadores son más importantes cuando se utilizan porque son relevantes para la pregunta que se formula en relaciona con el problema más importante

De variable independiente que es calidad en la atención, y sus indicadores, son; calidad de la atención, y la disposición de los medicamentos, seguimiento en los tratamientos, conservar siempre la privacidad, brindar absoluta confianza, exclusivo apoyo de las emociones, tratar de forma igualitaria, cobertura de los servicios, información adecuada y precisa y atenciones con mucha rapidez, contando con 18 ítems.

La segunda variable, la dependiente, es la satisfacción que obtendrán, los pacientes y sus indicadores son; trato muy cordial y en la posible amable, el personal correctamente uniformado e identificado, datos muy precisos para que los pacientes puedan entender, solucionar los problemas y las dudas, contar con medicinas en cantidades suficientes para los tratamientos, atención de forma oportuna y puntual, orden más limpieza de los ambiente, iluminación adecuada en el ambiente y mantener la ventilación de las área hospitalarias, compuestos de 16 ítems.

La Escala para la medición, de este trabajo de investigación, en la cual se utilizó la escala valorativa de Likert ordinal, teniendo también las escalas valorativas, las siguientes: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

En cuanto la recolección de datos y las herramientas utilizadas, se basa en el siguiente proceso: Para ello se utilizará un análisis con varios niveles de medición, Sánchez y Reyes (2015) sostienen que el proceso de recolección de datos es para obtener datos relevantes; hechos y lo que quieren Un método de búsqueda de información relevante para un propósito específico.

Acerca del instrumento: La herramienta es una encuesta que utiliza una escala de calificación tipo Likert. En este contexto, Sánchez y Reyes (2015) creen que "La herramienta es la herramienta que se utiliza para proporcionar la información necesaria para investigar el problema", diciendo que son instrumentos escritos con preguntas escritas en palabras relacionadas con los objetivos de esta investigación.

Los métodos para analizar los datos, estará determinado por el análisis en validez y confiabilidad de los instrumentos, el cual estará determinado por la V de Aiken, o se determinará la validez, teniendo los instrumentos al igual el Alfa de Cronbach para definir la confiabilidad de ambos instrumentos..

Tabla 1. Prueba de confiabilidad

Estadísticas de confiabilidad		
Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Satisfacción de los pacientes	0.886	16
Calidad de la atención	0.891	18

Prueba para la confiabilidad que se dará, de los instrumentos que evalúa la calidad en la atención "α" Alfa de Cronbach con un hallazgo de 89.1% y la satisfacción del paciente con una representación de 88.6% respectivamente.

El procedimiento estándar incluye preparar un cuestionario, Obtener información para la prueba de hipótesis con confianza y validez, comenzando con el estudio de variables y preguntas de investigación, y acumular los resultados en un formato de representación. Tabla de frecuencia para mostrar estadísticas descriptivas e inferencial para la exposición. Como instrumento se utilizó la encuesta, con distintas preguntas que son claras, Luego, se recopilan los datos de 100 pacientes, el procesamiento de los datos se mantiene confidencial y se escribe en la hoja de Excel, los mismos datos se conectan al programa que se utilizó fue el SPSS v-27.0 cuyos

datos se analizan evaluando la posible fiabilidad y la coherencia interna. (Arias y Covinos, 2021).

Utilizando un método estadístico descriptivo e inferenciales para examinar la información, El modelo utiliza tablas para la distribución de frecuencia y gráficos absolutos y relativos para describir el impacto de la atención de calidad en el corazón del paciente y su longitud y se analiza mediante la antigua prueba de Kolmogorov Smirnov. Luego de determinar la correlación, evalúe el nivel de causalidad y utilice el diseño numérico del método de regresión logística con Nagelkerke R^2 para definir un valor significativo ($p < 0,05$) y un porcentaje de interferencia para probar la hipótesis y Se examinó el porcentaje de variables independientes dependiendo de la variable (Arias y Covinos, 2021)

Finalmente, con relación a los aspectos éticos del presente estudio investigativo, este no se verá involucrado y no será un riesgo potencial que perjudique al o a la población de estudio, a causa de que es un estudio de tipo descriptivo correlacional, no obstante, estará avalado, aceptado y aprobado por el Comité de ética de la UCV. Como también se hará uso de los consentimientos y asentimientos informados, según corresponda.

Por último, se considerará los criterios de equidad, no maleficencia, beneficencia y buena conducta. Además de los principios fundamentados en la declaración de Helsinki.

III. RESULTADOS

En respuesta a los diferentes objetivos que se plantean, en la presente investigación, los resultados, se indican a través de las tablas, en relación a las encuestas aplicadas:

Análisis Descriptivo

El Objetivo principal y general, fue identificar la influencia de la calidad en la atención sobre la satisfacción en el paciente de consultorio externo Centro Materno Infantil Santa Luzmila I, Comas 2024

Tabla 2. Cruce de la influencia que tiene de la calidad de la atención y la satisfacción que percibida por el paciente.

		Satisfacción en el paciente			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Calidad de atención	Bajo	4 4.0%	12 12.0%	0 0.0%	16 16.0%	
	Medio	4 4.0%	36 36.0%	12 12.0%	52 52.0%	
	Alto	4 4.0%	4 4.0%	24 24.0%	32 32.0%	
	Total	Recuento	12	52	36	100
		% del total	12.0%	52.0%	36.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

De la Tabla 2, referente a satisfacción percibida por los pacientes y calidad que se brinda, en la atención en la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila II, Comas 2024, el 52.0%, respondieron tener una calidad de atención medio, el 32.0% manifestaron una calidad alta, mientras que el 16.0% reportó una calidad baja. En cuanto a la satisfacción del paciente, el 52.0% manifestó tener una calidad media, el 36.0% refirió una satisfacción al alta y el 12.0% bajo.

OE1: Determinar cuál será la influencia de la calidad brindada en la atención con la comunicación de los pacientes de consultorio externo CMI Santa Luzmila I Comas, 2024.

Tabla 3. Cruce entre la calidad de la atención y la comunicación

		Comunicación			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Calidad de atención	Bajo	8 8.0%	4 4.0%	4 4.0%	16 16.0%	
	Medio	24 24.0%	16 16.0%	12 12.0%	52 52.0%	
	Alto	4 4.0%	4 4.0%	24 24.0%	32 32.0%	
Total		Recuento	36	24	40	100
		% del total	36.0%	24.0%	40.0%	100.0%

Fuente: Elaboración personal.

De la Tabla 3, referente a satisfacciones del paciente y calidad que se da en la atención en la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila II, Comas 2024, el 52.0%, respondieron tener una calidad de atención medio, el 32.0% manifestaron una calidad alta, mientras que el 16.0% reportó una calidad baja. En cuanto a la comunicación, el 40.0% manifestó tener una satisfacción alta, el 36.0% refirió una satisfacción baja y el 24.0% medio.

De la Tabla 3 con referencia a la calidad de atención en los pacientes de consultorio externo CMI Santa Luzmila en Comas, se observa que el 62.26% presentó un nivel de la calidad en la atención alta, seguida por 35.85% que presentó un nivel medio y el 1.89% nivel bajo.

OE2: Determinar cuál sería la influencia de la calidad de las atenciones en el tiempo de espera a los pacientes de consultorio externo CMI Santa Luzmila I Comas, 2024.

Tabla 4. Cruce entre la calidad de atención que se brinda y tiempo de espera.

		Tiempo de espera			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Calidad de atención	Bajo	0 0.0%	8 8.0%	8 8.0%	16 16.0%	
	Medio	4 4.0%	20 20.0%	28 28.0%	52 52.0%	
	Alto	4 4.0%	4 4.0%	24 24.0%	32 32.0%	
	Total	Recuento	8	32	60	100
		% del total	8.0%	32.0%	60.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

De la Tabla 4, referente a satisfacción en el paciente y calidad que se daría de atención en la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila II, Comas 2024, el 52.0%, respondieron tener una calidad de atención medio, el 32.0% manifestaron una calidad alta, mientras que el 16.0% reportó una calidad baja. En cuanto al tiempo de espera, el 60.0% manifestó un nivel alto, el 32.0% refirió un nivel medio y el 8.0% bajo.

OE3: Determinar cuál será la influencia de la calidad de atención en el entorno de los pacientes en el consultorio externo CMI Santa Luzmila I Comas, 2024.

Tabla 5. Cruce entre la calidad que se brinda en la atención y el entorno

		Tabla cruzada Calidad de atención*Entorno			Total	
		Entorno				
		Bajo	Medio	Alto		
Calidad de atención	Bajo	8 8.0%	8 8.0%	0 0.0%	16 16.0%	
	Medio	4 4.0%	24 24.0%	24 24.0%	52 52.0%	
	Alto	4 4.0%	8 8.0%	20 20.0%	32 32.0%	
	Total	Recuento	16	40	44	100
		% del total	16.0%	40.0%	44.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

De la Tabla 4, referente a las satisfacciones de los pacientes y la calidad brindada en la atención con la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila II, Comas 2024, el 52.0%, respondieron tener una calidad de atención medio, el 32.0% manifestaron una calidad alta, mientras que el 16.0% reportó una calidad baja. En cuanto al entorno, el 44.0% manifestó un nivel alto, el 40.0% refirió un nivel medio y el 16.0% bajo.

Análisis Inferencial

H0: no existe la influencia entre la calidad de atención con la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila II Comas, 2024

H1: existe influencia significativa de la calidad de atención con percepción de la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila II Comas, 2024

Tabla 6. Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0.092	100	0.038	0.970	100	0.022
Satisfacción del paciente	0.138	100	0.000	0.944	100	0.000
Comunicación	0.184	100	0.000	0.933	100	0.000
Tiempo de espera	0.194	100	0.000	0.921	100	0.000
Entorno	0.222	100	0.000	0.882	100	0.000

a. Correcciones de significación de Lilliefors

De la tabla 6, concluyó un p valor 0,000 es ($p < 0,05$), obteniendo resultados en la prueba de la normalidad de Kolmogorov-Smirnov determinaron que ambas variables no logran ni tienen la distribución de modelo normal, por lo tanto, se descarta la hipótesis nula, en tal sentido se utilizó un modelo de diseño de regresión logística ordinal.

Objetivo general, identificar la influencia que da la calidad de atención con la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila I, Comas 2024

Tabla 7. Informe del ajuste del modelo de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	423.054			
Final	0.000	423.054	14	0.000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 7, se observa la sig. es 0,000 ($p < 0,05$); por lo cual, se acepta la hipótesis general, fue planteada y también se rechaza la hipótesis nula, identificando que la calidad de atención influye en la satisfacción del paciente.

Tabla 8. El R² de la hipótesis general

Cox y Snell	0.985
Nagelkerke	0.991
McFadden	0.814

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con el valor en relación a la prueba de Pseudo R² de Cox y Snell, se determina que la variable calidad de atención influye en la satisfacción del paciente con una cifra de 98,5 %. Sin embargo, según Nagelkerke se concluyó que la calidad de atención si influye en la satisfacción del paciente con un 99,1 %.

Hipótesis específica 1:

Ho: La calidad que se brinda en la atención no influye en la comunicación de consultorio externo CMI Santa Luzmila I, Comas 2024.

H1: La calidad que se brinda en la atención influye en la comunicación de consultorio externo CMI Santa Luzmila I, Comas 2024

Tabla 8. Influencia de calidad de atención en la comunicación

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	380.122			
Final	243.465	136.658	9	0.000

Función de enlace: Logit.

Cox y Snell	0.745
Nagelkerke	0.749
McFadden	0.263

Función de enlace: Logit.

Tabla 8, se observaron la sig. de 0.000 ($p < 0,05$); por tal motivo se determina que la calidad de atención si influye en la satisfacción del paciente.

De acuerdo con la cifra, y con la prueba de Pseudo R² de Cox y Snell, se identifica que la variable calidad de atención influye en la comunicación con un valor de 74.5 %

y según Nagelkerke concluyó que la calidad que se da en la atención si influye en la comunicación en un 74.9 %.

Hipótesis específica 2:

Ho: La calidad que se brinda en la atención no influye en el tiempo de espera de consultorio externo CMI Santa Luzmila I, Comas 2024.

H1: La calidad brindada en la atención influye en el tiempo de espera del consultorio externo C.M.I. Santa Luzmila I, Comas 2024

Tabla 9. *Influencia de calidad brindada en la atención con el tiempo de espera*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	398.973			
Final	0.000	398.973	10	0.000
Función de enlace: Logit.				
Cox y Snell				0.981
Nagelkerke				0.987
McFadden				0.768
Función de enlace: Logit.				

En la tabla 9, se observa la sig. de 0.000 ($p < 0,05$); por tal sentido se define que la calidad de atención si influye en el tiempo de espera.

De acuerdo con la cifra, con la prueba de Pseudo R^2 de Cox y Snell, se define que la variable calidad de atención influye en el tiempo de espera con una cifra de 98.1 % y teniendo en cuenta el coeficiente de Nagelkerke se define que la calidad de atención influye en el tiempo de espera en un 98.7 %.

Hipótesis específica 3:

Ho: La calidad brindada en la atención no influye en el entorno de consultorio externo CMI Santa Luzmila I, Comas 2024.

H1: La calidad de atención influye en el entorno de consultorio externo CMI Santa Luzmila I, Comas 2024

Tabla 10. *Influencia de calidad de atención en el entorno*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	306.535			
Final	0.000	306.535	14	0.000
Función de enlace: Logit.				
Cox y Snell				0.953
Nagelkerke				0.976
McFadden				0.811
Función de enlace: Logit.				

En la tabla 10, se observaron que la sig. de 0.000 ($p < 0,05$); por tal sentido se definió que la calidad de atención si influye en el entorno.

IV. DISCUSIÓN

Los pacientes interesados en servicios médicos reciben atención adicional. Para garantizar la satisfacción del paciente, los servicios sanitarios deben estar orientados al paciente, a los procesos y ser eficientes. Analizar la satisfacción del paciente y comprender las debilidades, oportunidades y amenazas de la atención médica puede mejorar la capacidad de un médico para atraer pacientes.

El concepto de satisfacción del paciente es central para comprender el papel de los pacientes como beneficiarios usuarios en los servicios sanitarios. La satisfacción del paciente es el indicador de más importancia de los servicios sanitarios. Por lo tanto, mejorar la calidad del contenido de satisfacción del paciente requiere investigar las experiencias de los pacientes en la prestación de servicios. La satisfacción de los pacientes facilitara terminar el tratamiento del paciente y ayuda a mejorar los resultados de salud al respaldar el tipo de tratamiento.

Aunque el concepto de satisfacción del paciente ha sido suficientemente investigado, los resultados aún no son convincentes. La evidencia de las investigaciones sobre los determinantes de las enfermedades cardíacas es inconsistente y, por lo tanto, no se discute ampliamente. Los estudios históricos sobre la satisfacción del paciente en varias regiones también muestran evidencia mixta.

En el presente estudio, referente a satisfacción que percibe el paciente y calidad que se brinda en la atención, con la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila I , Comas 2024, se encontró que el 52.0%% respondieron tener una calidad de atención medio y el 52.0% una satisfacción también media.

Habiendo revisado, aplicado e interpretado los datos recopilados, se determinó que en esta investigación, la calidad de atención que se da si influye medianamente, sobre la satisfacción percibida por los usuarios. Por lo cual es necesario y prioritario el poder impulsar o mejorar el nivel de la calidad de atención, debido a que a partir de ello podremos obtener un valor o medio que favorecerá a la recuperación más óptima, eficiente y eficaz del paciente.

Referente a la satisfacción percibida por los pacientes y calidad brindada en la atención con la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila I , el 32.0%, respondieron obtener una calidad de atención alta, el 52.0% manifestaron una calidad media, mientras que el 16.0% reportó una calidad baja. En cuanto a la

satisfacción, el 52.0% manifestó tener una calidad media, el 36.0% refirió una satisfacción al alta y el 12.0% bajo.

Referente a la calidad que se da en la atención a los pacientes de consultorio externo CMI Santa Luzmila en Comas, se muestra que el 32.0% presentó un nivel en la calidad de atención alta, seguida por 52.0% que presentó un nivel medio y el 16.0% nivel bajo. Adicionalmente, la satisfacción de los pacientes, donde el nivel alto tiene un porcentaje de 36.0% y siendo el 52.0% una satisfacción media en los pacientes, seguida por 12.0% con una satisfacción baja.

Según Henríquez et al., 2023, la satisfacción del usuario es alta, con la mayoría de las preguntas calificadas con 6 o 7. La satisfacción media del usuario aumenta con la edad. La satisfacción de los usuarios del proyecto "Más Sonrisas en Chile" es alta. La peor calificación es "atención" porque hay largas listas de espera para acceder a la atención dental.

Otra investigación de (Mero et al., 2021) encontró que el 80% de los usuarios estaban insatisfechos con el tiempo de espera, que analizaré como demasiado largo.

Ramírez dijo que un dentista debe ser ético y social y desarrollar habilidades a lo largo de su carrera que le permitan comunicarse mejor en un entorno profesional. Aunque la psicología es una rama de la odontología, juega un papel importante al conectar con los pacientes y los profesionales brindándoles las herramientas necesarias para resolver los problemas empresariales.

La relación entre dentista y paciente debe entenderse como una asociación en la que el dentista crea una conexión basada en la estabilidad, la orientación y la participación. La mano del paciente siente que el profesional está dispuesto a solucionar el problema y tiene un enfoque profesional. buen entendimiento. Escuche atentamente y comprenda fácilmente, se explican todos los procedimientos donde el paciente expresa todas sus molestias e inquietudes y el odontólogo está capacitado para solucionarlas. año 2022)

Otro estudio de (Vázquez et al 2018) utilizó la encuesta SERVPREF para medir las experiencias de los usuarios sobre una buena atención sanitaria. La satisfacción con las consultas al médico de cabecera es del 65%, la satisfacción con los servicios de enfermería es del 74%, la satisfacción con los trabajadores no sanitarios es del 59%, la satisfacción con la visibilidad del contenido es del 82%, la satisfacción con la

usabilidad y organización es del 82%, el tiempo de espera y recomendaciones para los laboratorios, oficinas, las citas de horas extras son del 49%. La satisfacción general con la atención de la unidad médica supera el 60 por ciento.

Para comprender cuáles serán los recursos que determinan la satisfacción de los usuarios es necesario poder entender primero el concepto de dato que define la satisfacción del cliente como resultados de la experiencia entendida como el resultado de un proceso complejo de necesidades y requerimientos del cliente. (Vázquez et al., 2018)

Sin embargo, aunque la satisfacción del paciente con los servicios médicos también incluye estos elementos, muchos estudios han demostrado que la satisfacción del cliente y del paciente no es el mismo, y las ideas de los modelos de negocio no se cambian fácilmente o no son adecuadas para la mayoría de las personas situación habitual. (Amau et al., 2022)

Respecto al contexto nacional, en el estudio se utilizaron dos encuestas seleccionadas del modelo SERVPERF (Torres, 2020). El 75% de los pacientes estaban satisfechos y el 62% informó una buena atención dental.

De igual forma (Villalobos y Salvador, 2021) realizaron un estudio en el que utilizaron una encuesta y muestra de 351 usuarios. Con resultados de la investigación muestran que, desde una perspectiva social, existe una relación muy positiva entre la diferencia de la calidad que se brindara en el servicio y la satisfacción de los usuarios, y su relación Rho de Spearman es de 0,815. Tampoco satisface a los clientes porque se considera malo por la gran cantidad de gente (que es una de las condiciones) y la falta de preparación del personal.

El reconocimiento de que los servicios sanitarios son de mala calidad ha dado lugar a acusaciones y quejas sobre malas prácticas y malas condiciones. Muchos estudios sobre la calidad de la atención en hospitales de atención primaria coinciden en muchos puntos en común. Comprender las necesidades de atención facilitará una mejor planificación (14). La investigación hospitalaria tiene dos objetivos principales: comprender qué servicios brinda el hospital, qué servicios están disponibles actualmente y qué necesitan los clientes. (Vázquez et al., 2018)

Asimismo, los resultados de (Larios, 2020) se realizaron al estudiar a 240 usuarios de una muestra de 148 usuarios obtenida. Se utilizaron dos herramientas

desarrolladas por los investigadores. Los resultados mostraron que estos estaban relacionados con la satisfacción del usuario, en el consultorio o servicio externo en términos de confianza, emociones, desempeño y lealtad. Por tanto, si existe relación entre, control de calidad y la satisfacción que obtiene el paciente.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) determina que la calidad como: Un nivel alto de la excelencia operativa que utiliza los recursos de forma eficaz y minimiza los riesgos para los pacientes. La buena atención médica también se entiende como "lograr los mejores resultados médicos con el menor número de pacientes" y es producto de la interacción del derecho, la gestión, los negocios y la ética en la prestación y práctica de la atención médica. Tenga en cuenta sus opiniones.

Abordar la satisfacción cae dentro del ámbito del contexto del paciente, por lo que medir la satisfacción de los usuarios en su atención médica es importante porque generalmente se acepta que los pacientes están dispuestos a seguir los consejos y tratamientos médicos para mejorar su salud.

Según la Good Health Administration, la buena atención sanitaria se entiende como "el uso de la ciencia y la tecnología médica para producir buenos resultados para la salud, de modo que los trabajadores de servicios utilicen sus conocimientos y sus habilidades para poder satisfacer las necesidades de los clientes". Utilizando tres tipos de mediciones positivas: Resultados (mortalidad, movilidad, nacimiento de pacientes y satisfacción familiar. (Carhuancho et al., 2021)

En cuanto a las limitaciones de este estudio, afecta a la mayoría de los pacientes a quienes se les permitió participar en este estudio mediante consentimiento informado. Además, se brinda capacitación preliminar a través de consultas para garantizar que el paciente esté bien y satisfecho, de modo que se pueda evaluar la condición pasada del paciente y luego se puedan ver las mejoras en las condiciones de atención al ver las áreas de mejora que el paciente puede realizar.

Las respuestas de esta investigación confirman que la calidad en la atención si tiene influencia en la satisfacción de los pacientes de nivel medio, en el consultorio externo del CMI Santa Luzmila I , Comas. Al analizar los datos recopilados, se observó una correlación positiva y sustancial de la calidad percibida de los servicios y el grado de percepción de la satisfacción de los pacientes. Estos hallazgos confirman la hipótesis general de la investigación, que postulaba donde una mejora

en la calidad de la atención se traduce en una mayor y mejor satisfacción en el paciente. La evidencia sugiere que los aspectos relacionados con la atención, como la empatía, la eficiencia en la prestación de servicios y la competencia profesional del personal, juegan un papel crucial en la percepción global del servicio recibido. Así, estos resultados subrayan la importancia de mantener altos estándares en la calidad que se da en la atención como estrategia para mejorar esta experiencia del paciente y, por ende, su satisfacción general con el consultorio externo.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la calidad durante la atención influyó en el grado de satisfacción de los usuarios ($p = .000$), nuevamente esto fue confirmado por datos que también revelaron una satisfacción de calidad media, cuando se realizó bien la atención de los pacientes.
2. Se evidenció una correlación entre la satisfacción que percibieron los pacientes, con la calidad que se brindó en la atención de los pacientes ya que se halló un coeficiente de Spearman de 0,4.
3. Se concluye que la calidad que se brinda durante la atención del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila I , más prevalente, fue la calidad de atención media.
4. Se concluye que la satisfacción de los pacientes de los consultorios externos del CMI Santa Luzmila I más prevalente fue la satisfacción media.

VI. RECOMENDACIONES

1. Los directivos del establecimiento, deben reinventar el modelo sanitario, para poder mantener y mejorar la atención en los pacientes logrando la satisfacción en los servicios.
2. Se recomienda verificar la calidad que se brinda en la atención de los pacientes, para que se pueda brindar el tratamiento necesario y lograr la percepción de la satisfacción en los pacientes.
3. Se recomienda medir la satisfacción de la mayoría de los pacientes, con la calidad de los servicios ofrecidos en el Establecimiento.
4. Se sugiere analizar los aspectos que determinan la baja calidad de atención, de manera que se tomen medidas para su mejora.
5. Se recomienda medir la calidad en la atención que se brinda a los pacientes y su satisfacción con los servicios del Establecimiento.

REFERENCIAS

- Abarca, S., Meza, R., & Pérez, A. (2023). Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios externos de la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes. *Hatun Yachay Wasi*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.57107/hyw.v2i1.33>
- Akthar, N., Nayak, S., & Pai P, Y. (2023). Determinants of patient satisfaction in Asia: Evidence from systematic review of literature. *Clinical Epidemiology and Global Health*, 23(2), 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.cegh.2023.101393>
- Alanazi, N., Alshamlani, Y., & Baker, O. (2023). The association between nurse managers' transformational leadership and quality of patient care: A systematic review. *International Nursing Review*, 70(2), 175-184. <https://doi.org/10.1111/inr.12819>
- Amau, J., León, R., Ticona, R., Estrada, L., Amau, J., León, R., Ticona, R., & Estrada, L. (2022). Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 51(1), 1-17.
- Amirkiai, S., & Obadan, E. (2024). Dental patients' perceptions of and desired content from patient health portals. *The Journal of the American Dental Association*, 154(4), 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.adaj.2022.12.010>
- Argimón, J., & Jiménez, J. (2019). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica* (5ta ed.). Elsevier.
- Cabrera, J., Espinoza, K., Andrade, M., Sigchi, E., Rodas, E., & Calderon, M. (2024). Sistemas de gestión de calidad en clínicas dentales: Una revisión bibliográfica. *RECISATEC*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.47820/recisatec.v4i2.363>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Guerrero, M., & Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel II de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(2), 693-707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Cayuela, P., Pastor, M., Conesa, M., Cayuela, P., Pastor, M., & Conesa, M. (2019). Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la

- atención primaria de un Área de Salud de la Región de Murcia. *Enfermería Global*, 18(54), 303-322. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.344761>
- Chang, W., & Chang, Y. (2019). Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care. *Journal of Dental Sciences*, 8(3), 239-247. <https://doi.org/10.1016/j.jds.2012.10.006>
- Choi, H., Kim, R., Park, S., Lee, J., & Song, Y. (2024). Determinants of Dentist-Patient Relationships: A Scoping Review. *International Dental Journal*, 2(1), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.identj.2024.02.015>
- Emil, C., Bogdan, C., & Chis, D. (2021). A Systematic Literature Review of Quality Management Initiatives in Dental Clinics. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21), 1-10. <https://doi.org/10.3390/ijerph182111084>
- Esposito, L., Martínez, C., Carrasco, A., Thumala, J., Kirberg, R., Borroto, D., Paredes, N., Camilla, C., & Paiva, C. (2022). Desafíos de la educación en odontología: Challenges of dental education. *ARS MEDICA Revista de Ciencias Médicas*, 47(3), Article 3. <https://doi.org/10.11565/arsmed.v46i4.1842>
- Fabián, A., Podestá, L., Ruiz, R., Fabian, A., Podestá, L., & Ruiz, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1), 1-8. <https://doi.org/10.24265/horizmed2022.v22n1.02>
- Fernández, J., López, S., & Cabadas, R. (2021). Complicaciones, eficacia y nivel de satisfacción en procedimientos ambulatorios de cirugía oral y maxilofacial. *Revista Española de Cirugía Oral y Maxilofacial*, 43(1), 12-19. <https://doi.org/10.20986/recom2021.1256/2021>
- Henríquez, R., García, I., Flores, R., Vallespir, C., Henríquez, R., García, I., Flores, R., & Vallespir, C. (2023). Satisfacción usuaria en mujeres participantes del programa odontológico «Más sonrisas para Chile». *Ciencia y enfermería*, 29(2), 1-10. <https://doi.org/10.29393/ce29-22surc40022>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y

- sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Herrera, M., Rodríguez, F., & Camero, M. (2021). El impacto económico de la COVID 19 en la calidad del servicio odontológico. *Revista Científica Salud Andina*, 1(3), Article 3
- Hodkinson, A., Zhou, A., Johnson, J., Geraghty, K., Riley, R., Zhou, A., Panagopoulou, E., Chew, C. A., Peters, D., Esmail, A., & Panagioti, M. (2022). Associations of physician burnout with career engagement and quality of patient care: Systematic review and meta-analysis. *BMJ (Clinical Research Ed.)*, 378(2), 1-12. <https://doi.org/10.1136/bmj-2022-070442>
- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Digital Publisher CEIT*, 5(2), 4-23. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
- Larios, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1), Article 1.
- Mena, G., Monroig, M., Bell, N., Mena, G., Monroig, M., & Bell, N. (2023). Calidad de la atención estomatológica de urgencia en tiempos de COVID-19. *MEDISAN*, 27(3), 1-166.
- Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista ESPACIOS*, 42(02), 1-8. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p10>
- Morales, H., Martínez, C., Mayek, N., Morales, H., Martínez, C., & Mayek, N. (2023). Satisfacción del usuario en la atención odontológica comunitaria en Reynosa, Tamaulipas. *Horizonte sanitario*, 22(2), 263-270. <https://doi.org/10.19136/hs.a22n2.4963>

- Ortiz, B. (2021). Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. *Crea Ciencia Revista Científica*, 13(2), Article 2. <https://doi.org/10.5377/creaciencia.v13i2.11821>
- Piña, D., Picazo, M., & Martínez, A. (2020). Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: Scoping review de los factores determinantes de esta época. *Revista Nacional de Odontología*, 16(1), Article 1. <https://doi.org/10.16925/2357-4607.2020.01.03>
- Pizarro, R., Marco, R., Acasio, B., & Torres, J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 2(3), Article 3. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>
- Qari, A., Alharbi, R., Alomiri, S., Alandanusi, B., Mirza, L., & Al-Harthy, M. (2024). Patients' experience with teledentistry compared to conventional follow-up visits in TMD clinic: A pilot study. *Journal of Dentistry*, 140(1), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.jdent.2023.104774>
- Ramírez, P., Armijos, J., Gavilanez, S., Ramírez, P., Armijos, J., & Gavilanez, S. (2022). Satisfacción de pacientes desde la perspectiva de los valores ético-profesionales de la relación odontólogo-paciente. *Revista Información Científica*, 101(5), 1-10.
- Ramos, K., Podesta, L., Ruiz, R., Ramos, K., Podesta, L., & Ruiz, R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3), 1-7. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Schierz, O., Hirsch, C., Krey, K.-F., Ganss, C., Kämmerer, P., & Schlenz, M. (2023). Digital Dentistry and its Impact on Oral Health-Related Quality of Life. *Journal of Evidence-Based Dental Practice*, 2(1), 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.jebdp.2023.101946>
- Silva, U., & Pantigoso, F. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima - 2021. *Ciencia Latina*

- Solis Condor, E. B. (2022). *Plan de marketing digital y satisfacción de pacientes en la clínica odontológica de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2016* [Tesis, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2518>
- Solís, D., Manrique, J., Solís, D., & Manrique, J. (2021). Marketing relacional y satisfacción de usuarios externos de tres centros odontológicos especializados en Odontopediatría. Lima, 2019. *Revista Estomatológica Herediana*, 31(4), 281-288. <https://doi.org/10.20453/reh.v31i4.4096>
- Torres, W. (2020). *Calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el mes de febrero en un centro de salud Pátapo* [Tesis, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/54070>
- Tran, Y., Correy, C., Brown, S., Desai, T., & Uthurralt, N. (2023). The health and social needs of public dental patients. *International Dental Journal*, 73(1), 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.identj.2023.07.224>
- Tüfekçi, Z., & Eser, Z. (2023). Importance of relationship marketing and service quality on patient loyalty. *International Dental Journal*, 73(2), S15-S16. <https://doi.org/10.1016/j.identj.2023.07.226>
- Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, Á., Gutierrez, I., Romero, M., Loría, J., & Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 254-257. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>
- Villalobos, R., & Salvador, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019* [Tesis, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4895306>
- Nicholson, L., (2022), *Análisis de la calidad del servicio y su relación con el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante de comida rápida KFC, Panamá, 2021*.

Revista Especializada de Ingeniería y Ciencias de la Tierra Universidad de Panamá. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/REICT>

Bimboza, J., Cárdenas, L., Mancheno, M. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente. El caso del mantenimiento vehicular liviano*. Religación. <http://doi.org/10.46652/rgn.v8i35.1019> ISSN 2477-9083

Miranda-Cruz, M., Chiriboya-Zamora, P., Romero-Flores, M., Tapia-Hermida, L., Fuentes-Gavilán (2021). *La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí*. Dominio de las ciencias. Vol 7, núm. 4, agosto Especial 2021, pp. 1430-1446. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., Delgado-Rivas, J. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. Ciencia UAT. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Reyes-Zavala, L., Veliz-Valencia, M. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa*. Polo del conocimiento. <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>

Valenzuela, N., Buentello, C., Gomez, L., Villareal, V. (2019). *La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios*. Revista GEON, Vol. 6, No. 2, 2019 Pág. 18-24.: <https://doi.org/10.22579/23463910.159>

Ramos, C. (2021). *Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana*. Revista Tecnológica - Espol, 33(3), 230-241. <http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/773>

Malpartida-Meza, D., Granada-López, A., Salas-Canales, H. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021*. Revista Científica de la UCSA, Vol.9 N.o 3 diciembre, 2022: 23-35. <http://10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>

- Vigo, J., González, J. (2020). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo*. Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA V.16 N.3. DOI: 10.17268/rev.cyt.2020.03.06
- Santa Cruz, M., Collantes, A., Nauca, E. (2020). *Estrategias de calidad de servicio para la satisfacción del cliente de una empresa privada*. REV. Epistemia. Vol. 4 Núm. 2 (2020) – Número Especial. <https://doi.org/10.26495/re.v4i2.1322>
- Crispin, J., Torero, N., Martel, C. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados*. Article in REVISTA DESAFÍOS October 2020. <https://www.researchgate.net/publication/347316176>
- Paredes C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*. Rev. RECIEN. 2020; Vol. 9 / Nº 1. Lambayeque-Perú, <https://orcid.org/0000-0003-2398-0913>
- Fabian-Sánchez, A., Podestá-Gavilano, L. Ruiz-Arias. R. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020*. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Moreno, E. (2019). *Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente*. Revista Industrial Data 22(2): 105-116 (2019), DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v22i2.17392>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila II, Comas 2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Identificar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila II, Comas 2024.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1: Existe influencia de la calidad de atención en la satisfacción del paciente en consultorio externo CMI Santa Luzmila II Comas, 2024</p> <p>H0: No existe influencia de la calidad de atención en la satisfacción del paciente en consultorio externo CMI Santa Luzmila II Comas, 2024</p>	<p>Población: fueron 100 pacientes de consultorio externo CMI Santa Luzmila II, Comas 2024.</p> <p>Muestra: fueron 20 pacientes de consultorio externo CMI Santa Luzmila II, Comas 2024.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la influencia de la calidad de atención en la comunicación de consultorio externo CMI Santa Luzmila II Comas, 2024?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la calidad de atención en tiempo de espera de consultorio externo CMI Santa Luzmila II Comas, 2024?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la calidad de atención en el entorno de consultorio externo CMI Santa Luzmila II Comas, 2024?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la influencia de la calidad de atención de en la comunicación en consultorio externo CMI Santa Luzmila II Comas, 2024.</p> <p>Determinar la influencia de la calidad de atención de en el tiempo de espera en consultorio externo CMI Santa Luzmila II Comas, 2024.</p> <p>Determinar la influencia de la calidad de atención de en el entorno en consultorio externo CMI Santa Luzmila II Comas, 2024.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe influencia de la calidad de atención en la satisfacción del paciente en consultorio externo CMI Santa Luzmila II Comas, 2024.</p> <p>Existe influencia de la calidad de atención en la comunicación en consultorio externo CMI Santa Luzmila II Comas, 2024.</p> <p>Existe influencia de la calidad de atención en el tiempo de espera en consultorio externo CMI Santa Luzmila II Comas, 2024.</p> <p>Existe influencia de la calidad de atención en el entorno en consultorio externo CMI Santa Luzmila II Comas, 2024.</p>	<p>Tipo de estudio: Básico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Correlacional causal transversal</p> <p>Nivel de investigación: No experimental</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de atención	Refiere a la situación cuando el paciente diagnosticado y tratado correctamente según su percepción.	Se medirá a través de un cuestionario.	Eficacia	Calidad de atención Disponibilidad de medicamentos Tratamiento adecuado Seguimiento de tratamiento	1 y 2 3 y 4 5 6 y 7	Ordinal
			Seguridad	Conservar la privacidad en todo momento Brindar confianza Brindar apoyo emocional	8 y 9 10 y 12 13 y 14	
			Equitativo	Trato igualitario Cobertura a todos los servicios Información precisa Atención con rapidez	15 16 17 18	
Satisfacción del paciente	Es la percepción y actitud del paciente, referidas a sus expectativas relacionadas con el valor ético, cultural y social.	Se medirá mediante un cuestionario.	Comunicación	Trato cordial y amable Personal bien informado Datos precisos que el paciente entienda	1 y 2 3 y 4 5	Ordinal
			Tiempo	Solucionar problemas, dudas Medicinas suficientes para el tratamiento Atención oportuna	6 y 7 8 y 9 10 y 11	
			Entorno	Orden y limpieza del ambiente Luz suficiente en el ambiente Ventilación en el área de hospitalización	12 y 13 14 y 15 16	

Anexo 3. Instrumentos

TESIS DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE CONSULTORIO EXTERNO CMI SANTA
LUZMILA I, COMAS 2024.

Estimado paciente a continuación presentamos un cuestionario que contienen 2 secciones referentes a calidad de atención y su satisfacción del paciente.

Datos personales

Usted tiene la opción de brindarnos sus datos personales o completar el cuestionario de manera anónima.

Nombre y apellido:

Edad:

Sexo:

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado servidor público, se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a su opinión, su respuesta será tratada de forma confidencial y anónima. Marque (x) donde crea que esta su respuesta

Escala de medición

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

N°	Ítems o enunciados	1	2	3	4	5
1	Usted cree que las atenciones recibidas en la institución fueron oportunas.					
2	Usted cree que el personal que le atendió, fue eficiente.					
3	Usted cree que la institución contó con todos los medicamentos acorde a las necesidades de su atención.					
4	Usted cree que la institución contó con el personal capacitado para la entrega de los medicamentos recetados para su atención					
5	Usted cree que el tratamiento que le indicaron fue el adecuado para su recuperación.					
6	Usted cree que la institución realizó el seguimiento de acuerdo al tratamiento indicado.					
7	Usted cree que el personal que realizó el seguimiento a su tratamiento le explicó claramente lo que debió realizar para su mejoría.					
8	Usted cree que en la institución respetó su privacidad por parte del personal que le atendió.					
9	Usted cree que el personal le explicó claramente los procedimientos por su seguridad y confort.					
10	Usted cree que la atención recibida en la institución le brinda seguridad y confianza.					
11	Usted cree que recomendaría a la institución a su entorno más cercano.					
12	Usted cree que el personal que le atendió, le brindó la confianza para poder expresar sus inquietudes.					
13	Usted cree que, durante su estadía en la institución, se sintió apoyado emocionalmente por el personal que le atendió.					
14	Usted cree que la institución brindó apoyo emocional a sus familiares.					
15	Usted cree que la atención recibida, fue dada de forma igualitaria para todos los pacientes.					
16	Usted cree que la institución brindó el acceso a todos los servicios.					
17	Usted cree que el personal de la institución le ha brindado la información con el conocimiento debido.					
18	Usted cree que la atención que la institución le brindó fue en los tiempos adecuados.					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

Estimado servidor público, se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a su opinión, su respuesta será tratada de forma confidencial y anónima. Marque (x) donde crea que esta su respuesta

Escala de medición

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

N°	Items o enunciados	1	2	3	4	5
1	Usted cree que dentro de la institución el personal que le atendió, fue de forma cordial.					
2	Usted cree que la institución le informó de manera oportuna el día y hora para su atención.					
3	Usted cree que el personal de la institución le brindó información precisa y satisfactoria.					
4	Usted cree que la institución cuenta con el personal capacitado para las actividades que desempeña.					
5	Usted cree que la institución cuenta con el personal capacitado para dar el mensaje de acuerdo al tipo de paciente.					
6	Usted cree que la institución contó con el personal idóneo para afrontar los momentos de su estadía.					
7	Usted cree que la institución contó con el cuidado de la buena administración de los tiempos para cada paciente.					
8	Usted cree que la institución le brindó los medicamentos que le han recetado en su momento.					
9	Usted cree que la institución contó con el personal capacitado, para brindarle un tratamiento adecuado.					
10	Usted cree que la institución contó con el personal necesario para brindarle una atención oportuna.					
11	Usted cree que la institución brindó los resultados en el tiempo adecuado.					
12	Usted cree que los ambientes de la institución se encontraron en buen estado de higiene y conservación.					
13	Usted cree que la institución presentó constantemente los ambientes adecuados e idóneos para su atención.					
14	Usted cree que la institución contó con los ambientes amplios e iluminados.					
15	Usted cree que la institución contó con los espacios necesarios en cada uno de sus consultorios.					
16	Usted cree que La institución contó con sus ambientes adecuados para la hospitalización.					

Anexo 4. Evidencia de validación de instrumentos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Escuela de Posgrado - Programa Académico de Maestría en Gestión Pública

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento
Cuestionario sobre calidad de atención

Chiclayo, 30 de junio del 2022

Señor
Dr. MEREGLDO SILVA RAMIREZ
Chiclayo -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Lici Mabel Villegas Flores
DNI: 42199030

1



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de Atención para satisfacción de los pacientes de una entidad de salud – Lambayeque.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre el proceso de calidad de atención

8 AUTORA:

Lici Mabel Villegas Flores

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : (Apto para su aplicación)

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 30 de junio del 2022

DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Matrícula de Colegio Profesional N° 53682
DNI: 27856219
ORCID: 0000-0003-1661-4421
Código SUNEDU: 7294127
Correo: meregildo.silva@untrm.edu.pe
Número de Celular: 978500215



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de Atención para satisfacción de los pacientes de una entidad de salud - Lambayeque.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre el proceso de calidad de atención

8 AUTORA:

Lici Mabel Villegas Flores

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : ...APTO... (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 01 de julio del 2022

Marina Cajan Villanueva
DNI 16419378
Colep. 2145

Dña. MARINA CAJAN VILLANUEVA

Dr. En Ciencias de la Salud. Dr. En Educación

Maestra en Ciencias Mención Gestión de los Servicios de Salud

Colegio Profesional N° 2145 correo: mcajan4@yahoo.es

DNI: 16419378

Número de Celular: 996055257.

Anexo 5. Grado de maestro o doctor de los expertos según SUNEDU

	PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO	
Apellidos	SILVA RAMIREZ
Nombres	MEREGILDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	27856219
INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	
Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL
INFORMACIÓN DEL DIPLOMA	
Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	21/09/20
Resolución/Acta	0233-2020-UCV
Diploma	052-090396
Fecha Matricula	04/01/2017
Fecha Egreso	19/01/2020

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Agosto de 2022


CÓDIGO VIRTUAL 0008868442


JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu


Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de Agente automatizado
Fecha: 17/08/2022 09:00:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CUEVA VALDIVIA
Nombres	JOHNNY
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	16793164

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	20/07/20
Resolución/Acta	0150-2020-UCV
Diploma	052-000376
Fecha Matricula	04/01/2017
Fecha Egreso	19/01/2020

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 9008960329

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 17.08.2022 09:37:06-0590

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CAJAN VILLANUEVA
Nombres	MARINA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16419378

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	ORBEGOSO VENEGAS BRUJALDO SIGIFREDO
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Decano	MOYA RONDO RAFAEL MARTIN

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN EDUCACION
Fecha de Expedición	09/03/2013
Resolución/Acta	1068-2013-UCV
Diploma	A1535160
Fecha Matrícula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
18 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 900871465

JESSICA MARYHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 18/08/2022 13:47:23-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://verifirma.sunedu.gob.pe>

Anexo 7. Consentimiento informado

ANEXO 05: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Calidad de atención y su influencia en la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila II, Comas 2024.

Investigador: Contreras Motozono, Víctor Augusto

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Calidad de atención y su influencia en la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila II, Comas 2024", cuyo objetivo es identificar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila II, Comas 2024.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio académico de Maestría en Gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución CMI Santa Luzmila II.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará de manera virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación.

Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

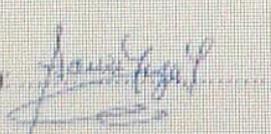
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Contreras Motozono, Victor Augusto, email, y asesor, Dionicio Godofredo Gonzalez Gonzalez, email.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: ALBA SERRA TAZA PILARDO

Fecha y hora: 201.07.124 13:40

Firma(s): 

Anexo 8. Autorización de uso de información de la institución

Autorización de uso de información de la institución

Ciudad, Lima 22 de junio de 2024

Yo BUENDIA FLORES ELVIS JULIO,

Identificado con DNI. 09919698, en mi calidad de Medico jefe del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II de la DIRIS Lima Norte.

Ubicada en la ciudad de Lima, Avenida 22 de agosto 1001, Urbanización Santa Luzmila Comas.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor, Contreras Motozono Victor Augusto. Identificado con DNI N° 08151481, de la Carrera profesional, MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, para que

utilice la siguiente información de la empresa:

Aplicación de un cuestionario a los pacientes de consulta externa, para determinar la Calidad de atención y su influencia en la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila II, Comas 2024

con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Título Profesional de "MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD"

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una (X) la opción seleccionada.

(X) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o () Mencionar el nombre de la empresa.

MINISTERIO DE SALUD
Dirección de Redes y Unidades de Salud Lima Norte
RED INTEGRADA DE SALUD - COMAS
MC ELVIS BUENDIA FLORES
CMI 179
Medico Jefe del CMI - Sta. Luzmila II

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 09919698

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Estudiante

DNI: 08151481



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Centro Materno Infantil Santa Luzmila II	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Buendía Flores Elvis Julio	
Nombres y Apellidos:	DNI: 09919698
Elvis Julio Buendía Flores	

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de atención y su influencia en la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila II, Comas 2024	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en gestión de los servicios de la Salud	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Victor Augusto Contreras Motozono	08151481

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Ciudad de Lima 22 de junio 2024

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f." Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.



CONSTANCIA

El Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo hace constar que **CONTRERAS MOTOZONO, VICTOR AUGUSTO**, con código N.º **7001159509**, ha realizado estudios de **PORTUGUÉS POSGRADO EXTRACURRICULAR**, equivalente a un total de **200 horas**, obteniendo los siguientes resultados:

CURSO	PROMEDIO FINAL	MES	AÑO	PROGRAMA
PORTUGUÉS I	19 (diecinueve)	Abril	2024	(Matrícula Regular)
PORTUGUÉS I	19 (diecinueve)	Mayo	2024	(Matrícula Regular)
PORTUGUÉS II	19 (diecinueve)	Mayo	2024	(Matrícula Regular)

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 9 de agosto de 2024.

Dra. Erica Mercedes De Paz Berrospi
Jefe Nacional del Centro de Idiomas



Esta constancia puede ser verificada utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Calidad de atención y su influencia en la satisfacción del paciente de consultorio externo CMI Santa Luzmila II, Comas 2024
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud
AUTOR:
Contreras Motozono, Víctor Augusto (<https://orcid.org/0009-0007-8523-6651>)
ASESOR:
Dr. González González Dionicio Godofredo (<https://orcid.org/0000-0002-7518-1200>)
Mag. Sánchez Vásquez Segundo Vicente (<https://orcid.org/0000-0001-6882-8982>)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Dirección de los Servicios de Salud
LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Promoción de la Salud, nutrición y salud alimentaria
LIMA — PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias		
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
4	repositorio.unjpsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.autonomad... Fuente de Internet	<1 %
8	www.elnacional.cat Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.usanpedro... Fuente de Internet	<1 %
10	1library.co Fuente de Internet	<1 %
11	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %

Anexo 9. Evidencias

