



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del área de
medicina del Centro de Salud San Antonio de Ate, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Paipay Mendoza, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-7257-4957)

ASESOR:

Dr. Godoy Caso, Juan (ORCID: 0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Política Pública

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con todo mi afecto dedico esta tesis a mi querida madre, a mis adorados hijos, por su ánimo, infinita comprensión, e indesmayable apoyo, para hacer realidad uno de mis mayores sueños, largamente acariciado, como es la realización y culminación de esta investigación.

Agradecimiento

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes de la maestría por sus enseñanzas, a mi asesor Dr. Juan Godoy Caso por su infinita paciencia, guía, orientación y facilitador.

A las autoridades de la institución y a mis apreciados colegas, sin quienes no hubiera sido posible la realización de esta investigación.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y Operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	18
3.5 Procedimiento.	20
3.6 Método de análisis de datos.	20
3.7 Aspectos éticos.	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42
Anexo1. Matriz de consistencia	43
Anexo 2: Instrumentos de medición	48
Anexo 3. Validación de Instrumentos	54
Anexo 4. Base de datos	75
Anexo 5. Tabla de valores del Rho de Spearman	76

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad de servicio	16
Tabla 2 Operacionalización de la variable Satisfacción del paciente	17
Tabla 3 Ficha técnica del instrumento para medir la calidad de servicio	19
Tabla 4 Ficha técnica del instrumento para medir la satisfacción	19
Tabla 5 Resultados de la prueba de confiabilidad muestran lo siguiente:	20
Tabla 6 Distribución de frecuencias de Calidad de servicio	22
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la Satisfacción del paciente	22
Tabla 8 Distribución de frecuencias de la dimensión interacción	23
Tabla 9 Distribución de frecuencias de la dimensión entorno	24
Tabla 10 Distribución de frecuencias de la dimensión resultados	25
Tabla 11 Correlación de las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente	26
Tabla 12 Correlación entre la interacción y la satisfacción del paciente	26
Tabla 13 Correlación entre el entorno y la satisfacción del paciente	27
Tabla 14 Correlación entre los resultados y la satisfacción del paciente	28

Índice de figuras

Figura 1 Distribución de frecuencias de Calidad de servicio	22
Figura 2 Distribución de frecuencias de la Satisfacción del paciente	23
Figura 3 Distribución de frecuencias de la dimensión interacción	23
Figura 4 Distribución de frecuencias de la dimensión entorno	24
Figura 5 Distribución de frecuencias de la dimensión resultados	25

Resumen

La presente investigación titulada Calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio de Ate, 2020, tiene como objetivo principal determinar la relación existente entre Calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio de Ate. Mediante un estudio de enfoque cuantitativo, diseño transversal y no experimental de tipo básico y correlacional, se utilizó como técnica la encuesta para la recolección de datos y dos cuestionarios como instrumentos, los cuales se aplicaron a 50 usuarios del servicio de medicina del Centro de Salud durante el mes de diciembre de 2020. Los resultados mostraron que existe una correlación alta (entre 0.71 y 0.9) entre las variables Calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del área de medicina; y se observa que p tiene un valor de 0, donde $p < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis principal por lo que se concluye que la relación de las variables mencionadas es significativa, es decir, las Calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del área de medicina se relacionan de manera influyente en el Centro de Salud de Ate.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción del paciente, atención de medicina

Abstract

The present research entitled Quality of service and satisfaction of patients in the medicine area of the San Antonio de Ate Health Center, 2020, has as its main objective to determine the relationship between quality of service and satisfaction of patients in the medicine area of the Center of Health San Antonio de Ate. Through a study with a quantitative approach, cross-sectional and non-experimental design of a basic and correlational type, the survey was used as a technique for data collection and two questionnaires as instruments, which were applied to 50 users of the medicine service of the Health Center during the month of December 2020. The results showed that there is a high correlation (between 0.71 and 0.9) between the variables Quality of service and satisfaction of patients in the medical area; and it is observed that p has a value of 0, where $p < 0.05$, then the null hypothesis is rejected and the main hypothesis is accepted, which is why it is concluded that the relationship of the mentioned variables is significant, that is, the Quality The service and satisfaction of patients in the medical area are related in an influential way in the Ate Health Center.

Keywords: Quality of service, patient satisfaction, medical care.

I. INTRODUCCIÓN

La salud es un tema de preocupación para la sociedad y también para los gobiernos, pero a pesar de ello, no se ha logrado asegurar la cobertura para garantizar su accesibilidad y disponibilidad, situación que ha sido evidenciada a raíz de la pandemia en el país y en el mundo. Esta situación además exige que, en las instituciones prestadoras de salud, se realice evaluaciones de la calidad en la atención de manera permanente (Arroyo, 2016). Sobre ello, existen varios estudios que han evaluado la satisfacción de los usuarios que asisten a los establecimientos prestadores del servicio de salud como medida de la calidad ofertada. La satisfacción se considera como la manera que el usuario evalúa de manera positiva la atención médica recibida. Esto propicia la confianza la institución y al sistema de salud y propicia la mejora hacia el interior de dichas organizaciones (García, 2019).

En Latinoamérica los países con mejores sistemas de salud son Chile y Cuba a pesar de ser modelos sociales opuestos (economía de mercado y socialismo). Esto implica que los modelos económicos no garantizan la Salud de la población, y que buenos resultados pueden lograrse con estrategias diferentes. Lo importante son las instituciones eficientes. Así también, los porcentajes del PBI de un país, destinados para la atención de Salud, tampoco garantiza el éxito, así por ejemplo Brasil y Paraguay son países que destinan altos porcentajes del PBI, están lejos de ser los mejores ubicados, mientras que Haití gasta casi lo mismo que Chile (uno de los mejor ubicados) en un 7,1 % estando por debajo de la media. (OMS, 2017).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015) indicó que del 2004 al 2014 se identificaron cambios de las razones por las que las personas no acudían a los servicios de prestaciones de salud, a pesar de si necesitar atención médica. De esta manera, mientras que en el 2004 las personas no acudían a estas atenciones por falta de dinero en un 24,7%, en el 2014, esta razón disminuyó a 8,5%. Por tanto, el problema de disponibilidad de recursos se pudo haber disminuido por la mejora de la economía y de los ingresos, sin embargo, la situación de la calidad del servicio de salud no ha mejorado a pesar del crecimiento en el financiamiento por parte del estado y del sector privado en salud en el país. (Arroyo, 2015).

Sobre ello es importante precisar que la Ley 29344 “Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud” (AUS), establece las normas que garanticen el derecho de acceso a la población a la seguridad social, mediante su inclusión al Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (PEAS), orientado a un conjunto de condiciones asegurables (Sánchez, 2017) así también, para el contexto de la problemática en el país, la calidad de la mayoría de centros de salud está mal vista, ya que los usuarios no se encuentran conformes con la atención del personal del Centro de Salud, siendo esta situación no ajena al Centro de salud San Antonio ubicado en el distrito de Ate, en donde la población que acude a dicho Centro de Salud muchas veces no se encuentra satisfecho por diversos motivos, ya sean por la atención del personal, falta de infraestructura adecuada, demoras en la atención, atención no personalizada, etc.

Todo ello sustenta la realización de un estudio para identificar la forma como se relaciona la calidad del servicio en el Centro de Salud San Antonio de Ate y la satisfacción de los pacientes que se atienden en el área de medicina de dicho centro de Salud. En virtud de lo expuesto, se consideró plantear como problema principal lo siguiente: ¿Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio- Ate 2020? Así mismo, se plantearon los problemas específicos siguientes: a) ¿Existe relación entre la interacción y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio- Ate 2020? b) ¿Existe relación entre el entorno y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio- Ate 2020? c) ¿Existe relación entre los resultados y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio- Ate 2020?

En tanto que la justificación, (Bernal, 2016) precisa que la justificación práctica para la realización de la investigación es ayudar a evaluar un problema, mediante estrategias que permitan encontrar una solución. Sobre ello, la presente investigación permitirá tener información que permita la construcción de herramientas medición que puedan reflejar la calidad y satisfacción de la atención de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio; y de esa manera generar las acciones que orienten a una mejora continua de los servicios prestados y asegurar las condiciones necesarias para las actividades de la institución.

Metodológicamente la justificación del estudio se encuentra en el aporte que se brinda mediante la creación o aplicación de modelos e instrumentos de investigación (Bernal, 2016) por ello, el estudio permitirá obtener evidencias, las cuales pueden ser utilizadas o referidas para futuros estudios similares. Este trabajo será útil como antecedente para aquellas investigaciones relacionadas con la calidad de servicio y la satisfacción de pacientes en instituciones prestadoras de salud.

La justificación teórica según (Bernal, 2016) está centrado los conocimientos que el estudio brindará en relación al objeto investigado. Para el presente caso, se basa en el uso de las teorías y conceptos de distintos autores sobre la calidad del servicio, así como de los criterios para lograr la satisfacción de los beneficiarios de dicho servicio y de los cuales se puede confirmar su vigencia mediante la revisión de investigaciones recientes que aún mantienen su uso como medio teórico y que cuentan con el respaldo que da dicha aceptación.

En ese sentido, se planteó el objetivo principal el siguiente: Determinar la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción de la atención del área de medicina en el centro de salud san Antonio Ate, 2020. Así también, los objetivos específicos que se desarrollarán son los siguientes: a) Determinar la relación entre la interacción y la satisfacción de la atención del área de medicina en el Centro de Salud San Antonio ATE, 2020 b) Determinar la relación entre el entorno y la satisfacción de la atención del área de medicina en el Centro de Salud San Antonio ATE, 2020. c) Determinar la relación entre los resultados y la satisfacción de la atención del área de medicina en el Centro de Salud San Antonio ATE, 2020.

Continuando, se planteó la hipótesis general siguiente: Existe relación entre la calidad y satisfacción de la atención del área de medicina en el centro de salud san Antonio ATE, 2020. Así también se plantearon las hipótesis específicas siguientes: a) Existe relación entre la interacción y la satisfacción de la atención del área de medicina en el centro de salud san Antonio ATE, 2020. b) Existe relación entre el entorno y la satisfacción de la atención del área de medicina en el Centro de Salud San Antonio ATE, 2020. c) Existe relación entre los resultados y la satisfacción de la atención del área de medicina en el centro de salud san Antonio ATE, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para la investigación se ha realizado la revisión de antecedentes relacionados con el tema planteado. Así, a nivel internacional se tiene a Linares, et al. (2020) los cuales realizaron una investigación en la Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de estudiantes de pasantías vinculadas a la atención primaria de salud en dicha Escuela. Los autores concluyeron que todos los estudiantes se mostraron satisfechos con la calidad del desarrollo de las pasantías, y expresaron sus sugerencias.

Fernández et al. (2020) en su investigación sobre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en las áreas de salud, establecieron que la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes se debe considerar como una prioridad en las estrategias de gestión de la organización, cobrando mayor preponderancia en instituciones prestadoras de servicios. Se identificó las principales limitaciones que posee el servicio de rehabilitación en los diferentes centros de salud de la zona 3 en México, utilizando el modelo SERVQUAL para el análisis de la calidad de los servicios. La aplicación permitió conocer las principales dificultades que presentan estas empresas al desarrollar sus servicios.

Vera y Trujillo (2018) en su estudio realizaron una evaluación de la forma como afecta la calidad del servicio en el logro de la satisfacción de los pacientes en distintas instituciones de salud en México. Para ello analizaron los factores que mayormente influyen en la manera de percibir la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio público de salud. Se pudo demostrar que la calidad del servicio brindado por el personal médico y la calidad en la entrega de medicinas, son factores que influyen de manera significativa en la satisfacción de los pacientes. Así también se mostró resultados de la calidad en el servicio de análisis clínicos y de las instalaciones.

Velásquez et al. (2020) en su investigación, evaluaron la calidad del servicio en el área de Obstetricia del sub centro de salud Quiroga. Se identificaron los servicios que brinda el área, se aplicó una encuesta a los usuarios mediante el método SERVQUAL y se planteó la propuesta mediante un plan de mejora para el área de Obstetricia, estableciendo estrategias y soluciones que la institución, con el fin de promover la calidad para así alcanzar una satisfacción de excelencia hacia los usuarios.

Ibarra y Rúa (2018) su trabajo realizaron un análisis sobre la calidad de la atención brindada a los pacientes de urgencias del hospital público de Yopal, pudiéndose determinar la satisfacción de los referidos pacientes. Así también analizó la manera como los protocolos de atención eran aplicados, el trato de los trabajadores a los pacientes, la necesidad de capacitación y los ajustes a los procedimientos para mejorar la atención. Se llegó a la conclusión que existe una falta de capacidad del área de urgencias para la atención demandada por los habitantes de Yopal y los distritos vecinos.

Mejías et al. (2018) en su investigación realizaron una evaluación de la manera como impacta la calidad del servicio en una empresa que realiza mantenimiento y servicio de instalación de aires acondicionados. Se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de servicio brindado y la satisfacción en la atención del cliente. Así también, Vergara, et al. (2018), en su estudio midieron la calidad de los servicios hospitalarios en los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, desde el enfoque del usuario, con el objetivo de identificar los principales factores que tienen influencia en la satisfacción. Se concluyó que los resultados mostraron la existencia de factores esenciales en la calidad del servicio hospitalario los cuales inciden en la satisfacción de los usuarios.

Guerra y Marín (2017) en su estudio realizaron un análisis sobre la acreditación hospitalaria en relación con la gestión y certificación de calidad ISO 9001 de las instituciones sanitarias. El estudio concluyó que dichos programas resultan útiles para la mejora de los servicios de salud y generan confianza a la población sobre la calidad del servicio brindado por dichas instituciones conformantes de los sistemas nacionales de salud.

Olgúin et al. (2020) en su estudio identificaron que la calidad del servicio brindado por las instituciones prestadoras de salud del Estado, tiene un impacto importante para asegurar que los usuarios se encuentren satisfechos. Así también concluyeron que existen diferentes percepciones sobre la calidad de dichos servicios brindados por el Estado y por el sector privado, los cuales se encuentran vinculados con la frecuencia de su necesidad.

Por otro lado, a nivel nacional se tiene a Alejandro y Rodríguez (2018), en su tesis plantearon una propuesta para mejorar la atención de los servicios

realizados por la Coordinación de Servicios Generales de la PUCP. Se concluyó, que como causa principal de la evaluación negativa de la calidad se encuentra la falta de supervisión de los servicios requeridos, lo que originó que la imagen de la coordinación se vea afectada. Por otro lado, Vega (2016) realizó un estudio en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash sobre el análisis de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno en dicha entidad. Se concluyó que existe una relación fuerte entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario interno.

Yenque (2019) planteó en su estudio identificó la relación existente de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente del Hospital Rebagliati. Se pudo concluir que existe relación entre la calidad del servicio de cuidado brindado por el personal de enfermería con la satisfacción del paciente en el post operatorio, además de ser esta relación significativa. Así también, Gonzales y Ríos (2019) en su investigación evaluaron la calidad de atención de enfermería en el servicio de UCI del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, tuvieron como resultado que la calidad del servicio brindado por el personal de enfermería a los pacientes es considerada como buena, por lo que los familiares presentan adecuada satisfacción. Así también se determinó que un porcentaje promedio de 75% de familiares consideran que la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería es alta, así como el 80% indicaron estar satisfechos por la atención brindada.

La Torre et al. (2018) desarrollaron un estudio basado en la insatisfacción del paciente del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, vinculado a la eficiencia de la atención, el uso de los recursos y en disminuir el riesgo del paciente. Se pudo encontrar que el 21.3% de pacientes están satisfechos, el 26,7% muestran esta satisfacción en el componente habilidad, el 31.2% lo relacionan con la responsabilidad, el 48% con la seguridad, el 38.9% con el componente empatía y el 32.6% con los elementos tangibles.

Becerra y Condori (2019) en su estudio se plantearon determinar en qué medida se encuentran satisfechos los pacientes de los consultorios externos en cuatro hospitales del estado en la región Ica en donde se aplicó el plan «Cero colas». Se encontró niveles de satisfacción altos en los cuatro hospitales por

encima del 70%. Se concluyó que la implementación del referido plan mejoró el nivel de satisfacción y el buen trato, así como el cumplimiento de horarios de atención de citas y mejora en la claridad e información brindados.

Además de las investigaciones citadas precedentemente se debe contar con definiciones y conceptos relacionados con las variables de la investigación. En relación a la primera variable calidad de servicio refiere a un amplio aspecto de definiciones, los cuales se aplican dependiendo del tema, ámbito de aplicación, personal involucrado u otros factores que se pudieran presentar en el desarrollo de la evaluación. A continuación, se mencionan diversas teorías al respecto.

En primer lugar, el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) precisa que la calidad es la propiedad inherente a un objeto, que sirve para determinar su valor. Así también la calidad de un servicio, se encuentra definida como las acciones y los efectos de servir, también como la prestación a cargo de una persona que tiene como fin satisfacer alguna necesidad social. Por otro lado, las Normas de Calidad ISO 9000:2000, define la palabra calidad como el conjunto de características propias de un bien o de un servicio que le permiten satisfacer una necesidad. En ese sentido la calidad no está definida como una ponderación de los mayores o menores beneficios ofrecidos, sino que la calidad está referida a la capacidad del bien o del servicio para poder atender una necesidad definida. Para Amador (2010) la calidad son las características de un bien o servicio que le da la facultad de cumplir con las necesidades identificadas por el usuario explícitas e implícitas de uno o un grupo de consumidores, precisa que el concepto de calidad es multidimensional, dado que las necesidades pueden variar dependiendo de los consumidores incluyen aspectos como el diseño, la seguridad, la fiabilidad y el respeto al medio ambiente. La definición de calidad planteada está principalmente dirigida al proceso productivo, es decir a que la calidad se encuentra definida en el estricto cumplimiento de los requisitos del proceso productivo.

Para Kotler y Keller (2006) definen la calidad como los atributos y propiedades particulares de un producto o un servicio, cuyo fin es satisfacer las necesidades de los usuarios que las exigen. Juran (1993) precisa que la calidad es el conjunto de características propias de un producto o servicio las cuales fueron obtenidas en su proceso productivo o de elaboración y que a la vez son

correspondientes a las características exigidas en la documentación de origen técnico y en los requisitos de los consumidores. En este caso, el autor establece que la calidad está vinculada con la correlación entre lo requerido técnica y comercialmente de manera exacta y precisa y su correlación con las características del bien o servicio producido.

Garvín (2006) precisa que los conceptos de calidad se pueden agrupar en definiciones trascendentes, según el producto, según en el usuario, según la producción; y según el valor. Es definida la calidad como innata, absoluta y particularmente reconocida. Según el producto se define la calidad como algo medible. Según el usuario se encuentra vinculado a la satisfacción, es decir que el producto de mayor calidad se caracteriza por ser aquel que permite satisfacer de mayor forma las necesidades del cliente. Según la producción se relaciona la calidad con el cumplimiento de especificaciones y según el valor se trata a la calidad en términos de precios y costos

Por otro lado, la calidad de servicio es esencial para la estrategia de beneficios, es una estrategia vital para las organizaciones que prestan servicio y que buscan lograr el éxito, es crear un plan de calidad, que contenga la optimización de los recursos, que reduzca costos y que se encuentre en un plan de mejora continua. Una de las maneras de evaluar las características de la calidad es mediante la formulación de cuestionarios a los usuarios internos que sirvan para recoger sus opiniones relacionadas a los aspectos vinculados a las infraestructuras físicas, comodidad y organización, pero también del proceso y procedimientos con las acciones a realizar y además del resultado, como los cambios en la atención de los usuarios y la percepción del servicio prestado.

El análisis de la calidad de servicio se realiza por una serie de esquemas conceptuales e instrumentos, los cuales se configuran en herramientas que recogen el punto de vista del usuario. Si bien la calidad se concibe desde la visión del cliente, por tanto, la medición de la misma debe proceder de la misma. Así también, para Cantú (2006) los aspectos intangibles son más difíciles de cuantificar, sin embargo, igual resultan ser medibles. La medición debe ser realizada para conocer como los clientes o usuarios evalúan el servicio prestado

Para la medición de la calidad se ha considerado el estudio de Brady y Cronin (2001) quienes propusieron modelar la calidad de servicio mediante un análisis tridimensional las cuales se consideran que abarcan una amplitud adecuada para el estudio de esta variable.

La primera de estas dimensiones es la Interacción, la cual está relacionada con la actitud del trabajador, la conducta con la que se desenvuelve frente al usuario del servicio y también con el nivel de formación del personal que realizan el servicio. Esta dimensión se encuentra vinculado con la experiencia del usuario frente a la atención recibida. Esta dimensión está basada en la actitud, la formación profesional, la vivencia del usuario, la empatía, el grado de comunicación y confianza, la empatía. La segunda dimensión es el Entorno, que se encuentra vinculado con las instalaciones, la infraestructura, los factores sociales y las condiciones ambientales. El entorno, involucra los aspectos físicos de la organización, así como otros beneficios que influyen en el alcance del servicio.

La tercera dimensión es el Resultado, que refiere a lo realmente recibido y percibido por el usuario y está vinculado al tiempo de atención, los elementos tangibles y al beneficio real obtenido con la atención. Esta dimensión se vincula con la ganancia del usuario como consecuencia del servicio recibido. Esta dimensión se subdivide en tiempo de espera, la orientación brindada, el abastecimiento de insumos y el equipamiento.

En relación con la segunda variable satisfacción, la cual es el grado de conformidad que tiene un cliente en relación con un servicio prestado, el cual depende de cómo el servicio recibido cumplió con sus necesidades. Kotler y Armstrong (2008) mencionan que la satisfacción viene derivada de la evaluación final del bien o servicio recibido en función de la expectativa concebida previamente; por lo que la satisfacción del cliente se identifica como el nivel o grado del ánimo de una persona. Esto se puede medir comparando la percepción de un servicio o un bien, con las expectativas del usuario o cliente, este concepto es el más aceptado en el medio debido a la gran visión que posee.

Para Kotler y Keller (2006) el valor de una empresa, se cimienta en la capacidad que posean para generarlo y que ello depende de la atención que tengan

con sus clientes. El éxito depende de la fortaleza que posean para atraer y mantener clientes, constituyéndose en parte vital que cada cliente este satisfecho con el bien o servicio recibido. Se entiende como satisfacción, la comunión de la percepción de satisfacción o decepción que han sido generados por el cliente como resultado del valor que este percibe en el uso de un bien o servicio, contra la expectativa que tenía.

Es así, que, si el valor percibido es menor a lo esperado, el cliente se encontrará insatisfecho, contrario a cuando la percepción es mayor o igual a la expectativa, donde el cliente se encontrará satisfecho. Sin embargo, algunos clientes desarrollan percepciones más favorables cuando existe una marca o percepción de buen servicio de por medio.

Cuando la empresa se centra en el cliente se busca crear un alto nivel de satisfacción en los clientes, ofreciéndoles servicios relacionados que puedan llevar más allá de la simple satisfacción al cliente. Siendo importante la inversión interna que permita generar nuevos productos que satisfagan a los clientes en todas sus expectativas, sin descuidar la satisfacción interna de los trabajadores y el presupuesto asignado

Un cliente satisfecho es un multiplicador de valor, ofreciendo ideas de mejora para el desarrollo de productos o simplemente para acrecentar el nivel de servicio que posea la empresa; debiendo la empresa realizar constantemente una medición de la satisfacción del cliente en todas sus aristas, tomando en cuenta los factores externos que puedan influenciar directa o indirectamente en el bien o servicio prestado.

Para Kotler y Keller (2006) la satisfacción al cliente tiene una relación directa con la percepción que pueda tener la empresa, la imagen es importante porque muestra las fortalezas, pero también las debilidades de la organización en forma subjetiva por medio de diferentes canales de comunicación, el valor percibido es la clave de la felicidad del cliente. De esta manera, la satisfacción del cliente tiene relación directa con la ausencia de variaciones de los bienes y servicios que recibe el cliente, generándose confianza en la empresa debido al cumplimiento de lo ofrecido en cada prestación, siendo el primer eslabón de las variaciones el precio, el cual posee un protagonismo en la relación cliente-empresa.

La satisfacción al cliente en la investigación realizada por Manrique y Mejías (2011) se define esta como un aspecto primordial en la calificación de la calidad, entendiéndose como una evaluación que realiza la persona receptora de un servicio y el resultado dependiente de cómo el dicho servicio pudo atender sus necesidades y expectativas, en términos generales un cliente llegara a estar satisfecho si el que le provee de bienes y servicios, cumple con sus expectativas. De acuerdo a las teorías expuestas, la teoría presentada por Kotler y Keller (2006) y de la investigación de Manrique y Mejías (2011) se establecieron dimensiones de la variable satisfacción al cliente, los cuales estaban conformada en primer lugar por la calidad funcional percibida, que es la manera en que se presta el servicio.

En segundo lugar, la calidad técnica percibida, que son las características propias del servicio. En tercer lugar, el valor del servicio, que resulta ser la relación calidad-precio que es evaluada por cliente luego del servicio recibido. La cuarta dimensión es la confianza, que es el grado de retención de clientes que puede tener luego de prestado los servicios además de la intención de recomendar dicho servicio prestado y las expectativas cubiertas, que corresponde al nivel de atención que el cliente espera en relación al producto o servicio que adquiere, previo de efectuar la compra.

Es por ello que, una de las maneras de medir la satisfacción del usuario, la escala SERVQUAL es un método que se adapta para dicha medición. Este modelo fue desarrollado por los autores Zeithaml, et al. en el año (1991), Ellos propusieron cinco dimensiones para la evaluación de la calidad del servicio prestado, mediante la satisfacción del usuario, permitiendo a las organizaciones comparar sus resultados en la calidad frente a otras.

La forma para medir las características de cada atributo son la fiabilidad, elementos tangibles, empatía, seguridad y capacidad de respuesta es utilizado el modelo SERVQUAL, de esta manera se analiza la calidad de servicio en diferentes aristas. El modelo sirve para determinar cuáles son los elementos son más resaltantes para el usuario de un servicio ya que es muy importante considerar la percepción de los usuarios al momento de evaluar y determinar la calidad y que éstas varían según a la experiencia. Los clientes que logran percibir una calidad elevada de servicio quedarán completamente satisfechos con la institución; los

clientes que están satisfechos con la entidad, tendrán la probabilidad de continuar una relación a largo y mediano plazo.

Para Zeithaml et al. (1991) la calidad consiste en el conocimiento y/o superación de las expectativas de los clientes; y que es posible medirla mediante dimensiones.

Para el presente estudio se realizará la evaluación de la Satisfacción del paciente del área de medicina, utilizando como escala de medición la escala SERVQUAL, ya que es posible realizar la medición de la satisfacción en base a la comparación de las perspectivas de la calidad de un usuario y el resultado obtenido luego de la prestación. De este modo las dimensiones establecidas para la segunda variable serán las siguientes.

El modelo sirve para determinar cuáles son los elementos son más resaltantes para el usuario de un servicio ya que es muy importante considerar la percepción de los usuarios al momento de evaluar y determinar la calidad y que éstas varían según a la experiencia. Los clientes que logran percibir una calidad elevada de servicio quedarán completamente satisfechos con la institución; los clientes que están satisfechos con la entidad, tendrán la probabilidad de continuar una relación a largo y mediano plazo.

La primera dimensión es la fiabilidad y está relacionada con hacer cumplir con cabalidad la precisión, seguridad y efectividad.

Así también la capacidad de respuesta es la segunda dimensión; y se refiere al tiempo de atención, el tiempo que se toma para brindar una respuesta efectiva, la actitud para ofrecer información confiable y precisa, así como el nivel de comprensión que se tiene del usuario con el fin de brindar una oportuna atención.

La tercera dimensión es la seguridad que se encuentra relacionada a la capacidad para ejecutar el servicio, así como la capacidad de los trabajadores para generar confianza a los usuarios, generada por la amabilidad, el trabajo en equipo, la experiencia y el conocimiento del trabajo.

La empatía es la cuarta dimensión y refiere a la exclusividad para el cliente y va más allá de la simple cortesía profesional, es la voluntad de entender las necesidades ulteriores del cliente y atenderla de la forma más adecuada para satisfacerlas.

La última dimensión se conoce como elementos tangibles y son los campos visibles u objetivos de la institución como su infraestructura, su equipamiento tecnológico, su señalización, iluminación, su accesibilidad, ventilación, comodidad de los ambientes, etc.

En este modelo, cada una de las dimensiones tiene la finalidad de ser un instrumento de diagnóstico para identificar debilidades y fortalezas en la prestación de servicios dentro de una organización. Para la presente investigación se ha determinado que las dimensiones que permitirán operacionalizar la variable satisfacción, serán las dimensiones del modelo SERVQUAL.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básica, ya que tiene como fin hallar conocimientos que permitan describir acontecimientos que suceden en la sociedad. Al respecto Sánchez, Reyes y Mejía (2018) indicaron que la investigación básica está orientada a buscar y encontrar conocimientos nuevos sin un fin inmediato o específico. Así también busca leyes científicas y principios, para organizar una teoría científica. Es conocida además como investigación científica básica.

Por otro lado, la presente investigación se sustenta en el paradigma positivista, el cual tiene su origen en las ciencias exactas y es utilizado para determinar patrones de conducta de los individuos o establecer causas estas Creswell, (2014) se trata de en un modelo cuantitativo racional, basado en lo observable, y validable. Cuenya & Ruetti, (2010) es aceptar conocimientos provenientes de la experiencia de los sujetos, utilizando la verificación de hipótesis, y considerando que sólo valen los conocimientos que se generan de la observación y experiencia.

En ese sentido el estudio tiene un enfoque cuantitativo, en tanto el estudio está centrado en aspectos observables y que son posibles de ser cuantificados. Al respecto Hernández et al. (2014) mencionaron que mediante la recopilación de datos es posible probar las hipótesis, realizando las mediciones numéricas, mediante el uso de las herramientas estadísticas, esto permite establecer tendencias en un comportamiento, además de probar teorías

El nivel de la investigación es correlacional. Sobre ello, Bernal (2010) considera que un estudio relacional muestra o examina la relación entre las variables del estudio o entre los resultados de dichas variables, sin embargo, no explica las causas que podrían ocurrir, siendo su principal soporte, el análisis estadístico. En este sentido, los estudios del tipo correlacional, se ocupan del análisis de la relación entre dos o más variables. La investigación determinó la relación de la calidad de servicio y la variable satisfacción de los pacientes del área de medicina. Esto implicó medir, mediante los instrumentos respectivos, el nivel de asociación o relación entre las dos variables estudiadas.

En relación al diseño de la investigación, se trata de un estudio no experimental. A respecto, Hernández et al. (2014) establecieron que los diseños no experimentales son investigaciones que se realizan sin alterar las variables, observando los hechos en un ambiente tal como son con el fin de analizarlos. Según Palella y Martins (2006) el análisis no experimental se realiza sin cambiar, alterar o modificar ninguna de las variables de manera intencionada. Se observan los hechos en su estado natural y en un determinado momento, por tanto, el diseño no está basada en una situación particular, sino que se observa tal cual existen.

Así también, es de corte trasversal porque, su propósito es analizar las variables para describirlas y estudiar su interrelación o incidencia en un momento establecido. Es decir, es como capturar con una fotografía lo que ocurre en dicho momento Hernández et al. (2014).

3.2 Variables y Operacionalización

La operacionalización de las variables es un proceso metodológico que se realiza descomponiendo una o más variables de una investigación, de manera deductiva, a fin de poder entender mejor su alcance en la investigación. Esta división se puede realizar a nivel de dimensiones, aspectos, áreas indicadoras, ítems, entre otros, dependiendo de su complejidad y su finalidad es convertir su concepto abstracto en un concepto empírico y que pueda ser medido mediante un instrumento. Es el detalle de la definición de la variable que será utilizado en la investigación y los valores que estos detalles podrán asumir en la investigación (Carrasco, 2009).

Las tablas de operacionalización de ambas variables se muestran a continuación:

Tabla 1*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Interacción	Actitud		Escala: ordinal	Bueno
	Conducta en la atención	1-10		<88 - 120>
	Interrelación		Totalmente de acuerdo (5)	Regular
Entorno	Infraestructura		De acuerdo (4)	<56 - 87>
	Ambiente	11-16	Neutro (3)	Malo
Resultados	Componente social		En desacuerdo (2)	
	Tiempo de espera		Totalmente en desacuerdo (1)	< 24 – 55>
	Elementos tangibles Beneficios	17-24		

Tabla 2*Operacionalización de la variable Satisfacción del paciente*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Fiabilidad	Ordenamiento		Escala: ordinal	Bueno
	Cumplimiento	1 - 4	Totalmente de acuerdo (7)	<111 - 154>
	Supervisión		De acuerdo (6)	Regular
Capacidad de respuesta	Recursos		Débilmente de acuerdo (5)	<66 - 110>
	Tiempo de atención	5 - 8	Neutro (4)	Malo
Seguridad	Privacidad		Débilmente en desacuerdo (3)	< 22 – 65>
	Confianza	9 - 13	En desacuerdo (2)	
Empatía	Buen trato		Totalmente en desacuerdo (1)	
	Entendimiento	14 - 18		
Elementos tangibles	Señalización			
	Limpieza	18 - 22		
	Equipamiento			

3.3 Población, muestra y muestreo

La población considerada para el estudio, está conformada por los usuarios que asistieron al servicio de medicina del Centro de salud a fin de recabar atención médica. El promedio de personas atendidas de manera diaria es de 15 personas. Considerando que el estudio recabará información de las atenciones a lo largo de un mes se puede estimar que la población en 24 días efectivos es de 460 usuarios.

En relación al muestreo, Hernández et al. (2014) indican que, en una muestra no probabilísticas, la selección de los individuos que conforman la muestras no dependerá de un cálculo probabilístico, sino de otras razones que se encuentren relacionadas con las características del estudio o los fines del investigador. Este proceso no es mecánico ni se basa en fórmulas estadística, sino que depende del criterio decisorio del investigador. En el presente caso se ha estimado trabajar con una muestra no probabilística por conveniencia formada por 50 personas. Los mismos autores refieren que el muestreo por conveniencia es una técnica no probabilística que se utiliza para generar muestras de acuerdo a la facilidad del acceso a la población, a su disponibilidad y posibilidades de formar parte de la muestra, en un momento determinado.

Por tanto, el tamaño de la muestra para el análisis es de 50 usuarios que asisten al área de medicina del Centro de salud en el periodo de un mes.

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

En el presente estudio se utilizó la encuesta como herramienta para medir las variables respectivas según sus dimensiones. Para el caso de la Calidad de servicio se utilizó el modelo tridimensional Brady y Cronin (2001) mientras que para la variable satisfacción del usuario se utilizó el modelo SERVQUAL. Se eligió la encuesta, porque permite recabar información sobre la percepción de los usuarios ante la calidad del servicio prestado.

En el presente estudio se utilizó los cuestionarios como instrumentos para el recojo de la información referida a las dos variables de estudio. El primero de ellos elaborado en base al modelo tridimensional consta de 24 preguntas y el segundo

cuestionario en base al modelo SERVQUAL consta de 22 preguntas vinculadas, en cada caso a sus dimensiones.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento para medir la calidad de servicio

Datos Generales	
Nombre del instrumento	: Cuestionario de la variable calidad de servicio
Autor	: Brady y Cronin (2001)
Lugar de Aplicación	: Centro de Salud San Antonio de Ate.
Fecha de Aplicación	: diciembre de 2020
Muestra	: 50 usuarios del servicio de medicina
Tiempo	: 10 minutos
Fuente	: Instrumento adaptado del análisis tridimensional de la calidad de Brady y Cronin (2001)

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento para medir la satisfacción

Datos Generales	
Nombre del instrumento	: Cuestionario de la variable satisfacción
Autor	: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991)
Lugar de Aplicación	: Centro de Salud San Antonio de Ate.
Fecha de Aplicación	: diciembre de 2020
Muestra	: 50 usuarios del servicio de medicina
Tiempo	: 10 minutos
Fuente	: Instrumento adaptado del modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991)

En el presente caso, los instrumentos fueron validados por 03 expertos, los cuales revisaron los instrumentos y evalúan si este se encuentra desarrollado correctamente, caso contrario se indica cuáles son las deficiencias para que sean corregidas.

La confiabilidad se ha dado mediante una prueba de confiabilidad, a través del procesamiento de los datos en el programa SPSS. y luego se determinó el grado de confiabilidad con los resultados de los valores del Alfa de Cronbach según los siguientes criterios.

Tabla 5

Resultados de la prueba de confiabilidad muestran lo siguiente:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.914	22

De acuerdo a la tabla 5 el valor del Alfa de Cronbach es superior a 0.9 con lo cual se puede determinar que los instrumentos tienen una alta confiabilidad.

3.5 Procedimiento.

Luego de obtener la validez de los instrumentos, se dio inicio a la aplicación de las encuestas a la cantidad de personas que conformaron la muestra. La selección de los encuestados se realizó mediante el acceso y disponibilidad de ellos pacientes que acudieron al Centro de Salud para su atención.

Las encuestas fueron llenadas de manera anónima y luego de ello se procedió a ingresar los resultados de las encuestas en el programa SPSS a fin de aplicar los análisis de confiabilidad, luego de lo cual se realizó el análisis descriptivo para ver los resultados por cada variable de estudio para luego realizar el análisis inferencial de la correlación de las variables a fin de demostrar las hipótesis tanto principal como específicas.

3.6 Método de análisis de datos.

En esta fase se realizó el procesamiento de los datos, para lo cual se utilizó el software SPSS con el fin de ordenar, tabular y clasificar los datos estadísticos. Los resultados descriptivos se dieron para establecer el nivel de calidad y el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de salud. Además de ello se realizaron evaluaciones descriptivas por cada una de las dimensiones de las variables a fin de determinar la mayor incidencia de estas en cada una de sus variables. Finalmente se realizó el análisis inferencial mediante la contrastación de hipótesis realizando la prueba de Rho de Spearman para la hipótesis principal y para las específicas.

3.7 Aspectos éticos.

En la investigación la información obtenida mediante los cuestionarios es de forma anónima y no se reveló identidades. La confidencialidad del estudio, está basada en que la información de la investigación no será difundida sin autorización del autor. El beneficio del estudio será extensivo para todos los usuarios que son atendidos en el Centro de salud.

La originalidad del estudio, se basa en que toda la información contenida fue revisada mediante el programa Turnitin, el cual revisa el contenido del documento a fin de verificar el nivel de similitud con otras fuentes, es así que la originalidad de documento se encuentra acreditada y la autenticidad de la información queda demostrada.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Se realizó el análisis descriptivo para ambas variables y luego se analizó ambas variables de manera conjunta a fin de determinar el grado de correlación que existe.

En relación a la primera variable Calidad de Servicio se obtuvo los siguientes resultados.

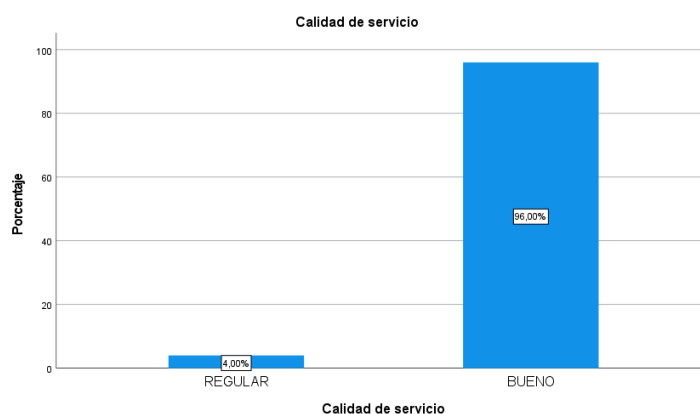
Tabla 6

Distribución de frecuencias de Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	2	4,0
BUENO	48	96,0
Total	50	100,0

Figura 1

Distribución de frecuencias de Calidad de servicio

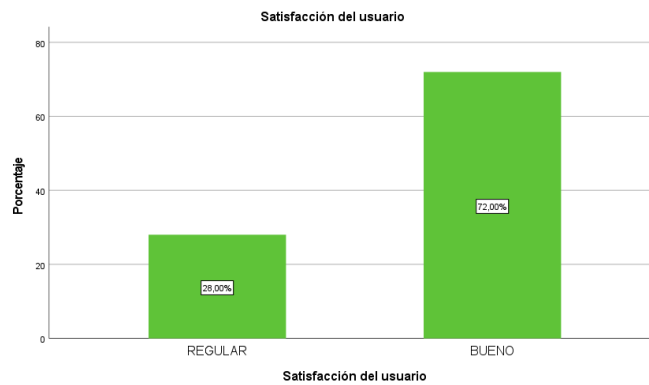


De los resultados obtenidos se puede determinar que el 96% de los usuarios del Centro de salud San Antonio considera que la calidad del servicio brindada es buena, mientras que el 4% piensa que es regular.

En relación a la segunda variable de Satisfacción, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 7*Distribución de frecuencias de la Satisfacción del paciente*

	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	14	28,0
BUENO	36	72,0
Total	50	100,0

Figura 2*Distribución de frecuencias de la Satisfacción del paciente*

De los resultados obtenidos se puede determinar que el 72% de los usuarios del Centro de salud San Antonio tienen un grado de satisfacción bueno, mientras que un 28% piensa que es regular y no se ha registrado valores para la calificación de mala.

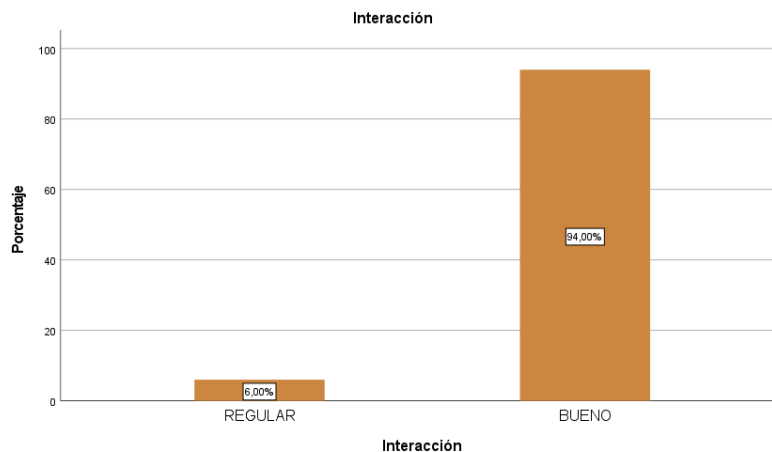
En relación al análisis descriptivo de las dimensiones se obtuvo para la dimensión interacción, lo siguiente:

Tabla 8*Distribución de frecuencias de la dimensión interacción*

	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	3	6,0
BUENO	47	94,0
Total	50	100,0

Figura 3

Distribución de frecuencias de la dimensión interacción



Para la dimensión interacción se evidencia que un 94% estima que es buena mientras que un 6 % piensa que es regular y no hay resultados de evaluación mala.

En el caso de la dimensión entorno se obtuvo lo siguiente:

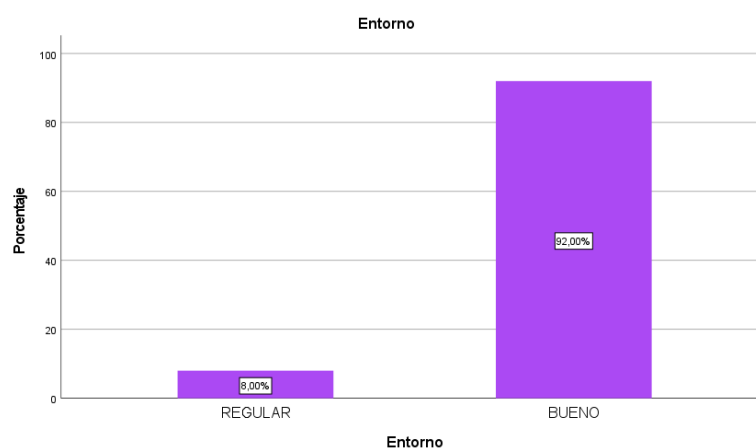
Tabla 9

Distribución de frecuencias de la dimensión entorno

	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	4	8,0
BUENO	46	92,0
Total	50	100,0

Figura 4

Distribución de frecuencias de la dimensión entorno



Para la dimensión entorno se evidencia que un 92% estima que es buena mientras que un 8 % piensa que es regular y no hay resultados de evaluación mala.

En relación a la dimensión resultados, se encontró lo siguiente:

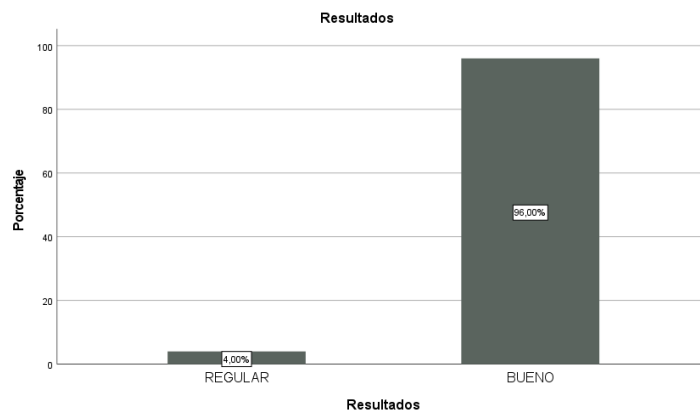
Tabla 10

Distribución de frecuencias de la dimensión resultados

	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	2	4,0
BUENO	48	96,0
Total	50	100,0

Figura 5

Distribución de frecuencias de la dimensión resultados



Para la dimensión resultados se evidencia que un 96% estima que es buena mientras que un 4 % piensa que es regular y no hay resultados de evaluación mala.

4.2 Resultados inferenciales

A continuación, se procedió a determinar cuál es el grado de relación que existe entre las dos variables analizadas, para ello consideramos la hipótesis general que es la siguiente:

Hi: Existe relación entre la calidad y satisfacción de la atención del área de medicina en el centro de salud san Antonio Ate, 2020.

Formulación de la hipótesis nula

Ho: No existe relación entre la calidad y satisfacción de la atención del área de medicina en el centro de salud san Antonio Ate, 2020.

Se establece que el nivel de significancia sea de $\alpha = 0,05$ (para un nivel de confianza de 95%).

Tabla 11

Correlación de las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,820**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,820**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Según la tabla el grado de correlación entre la variable Calidad de servicio y la variable satisfacción está determinado por el Rho de Spearman con valor de 0,820 para ello se analizó utilizando la siguiente tabla:

El resultado obtenido indica que existe una correlación alta (entre 0.71 y 0.9) entre las variables calidad de servicio y satisfacción; y se observa que p tiene un valor de 0, donde $p < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis principal.

Hi 1: Existe relación entre la interacción y la satisfacción de la atención del área de medicina en el centro de salud san Antonio Ate, 2020.

Ho: No existe relación entre la interacción y la satisfacción de la atención del área de medicina en el centro de salud san Antonio Ate, 2020.

Análisis de correlación de la dimensión interacción y la variable satisfacción.

Tabla 12

Correlación entre la interacción y la satisfacción del paciente

			Interacción	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Interacción	Coeficiente de correlación	1,000	,545**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50

Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,545**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

El resultado obtenido del coeficiente de correlación es de 0.545 lo cual nos indica que existe una correlación moderada (entre 0.41 y 0.7), entre la dimensión interacción y la variable satisfacción. Por otro lado, se observa que p tiene un valor de 0.000, donde $p < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1 por lo que la relación es significativa, es decir, la dimensión interacción influyen directamente en la satisfacción de la atención del área de medicina en el centro de salud san Antonio Ate, 2020.

Hi 2: Existe relación entre el entorno y la satisfacción de la atención del área de medicina en el centro de salud san Antonio Ate, 2020.

Ho: No existe relación entre el entorno y la satisfacción de la atención del área de medicina en el centro de salud san Antonio Ate, 2020.

Análisis de correlación de la dimensión entorno de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción

Tabla 13
Correlación entre el entorno y la satisfacción del paciente

		Satisfacción del		
		Entorno	usuario	
Rho de Spearman	Entorno	Coeficiente de correlación	1,000	,415**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,415**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	50	50

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

El resultado obtenido del coeficiente de correlación es de 0.415 lo cual nos indica que existe una correlación moderada (entre 0.41 y 0.7) entre la dimensión entorno y la variable satisfacción. Por otro lado, se observa que p tiene un valor de 0.003, donde $p < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

específica 2 por lo que la relación es significativa, es decir, la dimensión entorno influyen directamente en la satisfacción de la atención del área de medicina en el centro de salud san Antonio Ate, 2020.

Hi 3: Existe relación entre los resultados y la satisfacción de la atención del área de medicina en el centro de salud san Antonio Ate, 2020.

Ho: No existe relación entre los resultados y la satisfacción de la atención del área de medicina en el centro de salud san Antonio Ate, 2020.

Análisis de correlación de la dimensión resultados de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción.

Tabla 14

Correlación entre los resultados y la satisfacción del paciente

			Resultados	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Resultados	Coeficiente de correlación	1,000	,438**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,438**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

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

El resultado obtenido del coeficiente de correlación es de 0.438 lo cual nos indica que existe una correlación moderada entre la dimensión resultados y la variable satisfacción del usuario. Por otro lado, se observa que p tiene un valor de 0.001, donde $p < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3 por lo que la relación es significativa.

V. DISCUSIÓN

En relación a los resultados del estudio se ha podido evidenciar que existe una apreciación positiva a la calidad del servicio prestado por el Centro de Salud San Antonio, en la medida que los resultados descriptivos mostraron valores importantes (96%). Del mismo modo, los resultados obtenidos para la satisfacción de los pacientes, mostraron respuestas muy positivas al cuestionario, constituyéndose en un 72% de satisfacción, lo cual resulta similar a lo encontrado

por Linares, et al. (2020) con su investigación en la atención primaria de salud en la Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba. En ella se encontró que todos los estudiantes se mostraron satisfechos con la calidad del desarrollo de las pasantías.

De esta manera, ambos resultados brindan información que relaciona la calidad con la satisfacción en el establecimiento de salud, lo cual es de gran importancia, tal como lo precisa el estudio de Fernández, et al. (2020), quienes establecieron que la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes debe ser una prioridad en las estrategias de gestión de la organización, cobrando mayor preponderancia en instituciones prestadoras de servicios.

A nivel de los resultados para las dimensiones de la calidad de servicio, se puede observar que la dimensión interacción fue la que sostuvo un 94% de aceptación de los encuestados, mientras que la dimensión entorno la que menor calificación obtuvo con un 92%, pero aun así se sostuvo con un nivel muy alto. Sin lo cual no muestra que mediante este análisis podemos identificar aspectos en los cuales se requiere prestar mayor importancia o dedicación, Es importante recalcar que todos los componentes de la calidad tuvieron valores por encima del 90%, lo cual es muy bueno. Solo para comparar en el estudio de La Torre, Oyola y Quispe (2018) se pudo encontrar diferentes resultados para las dimensiones de calidad, pero nótese que todos estuvieron por debajo del 50 %, así se tuvo que el 21.3% de pacientes están satisfechos, el 26,7% muestran esta satisfacción en el componente habilidad, el 31.2% lo relacionan con la responsabilidad, el 48% con la seguridad, el 38.9% con el componente empatía y el 32.6% con los elementos tangibles.

Con relación a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis se puede desatacar que existe un alto grado de correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente, al haber obtenido un coeficiente de $\rho = 0.820$, relación que también es significativa. Este resultado se asocia al obtenido por Mejías, et al. (2018) en su investigación, en la cual realizaron una evaluación del impacto de la calidad del servicio en una empresa dedicada a la instalación y mantenimiento de aires acondicionados, demostrándose que existía una fuerte relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el caso en estudio. Así también Vega (2016) en su estudio en la Dirección de Medicamentos,

Insumos y Drogas Ancash, 2016, concluyó que existe una fuerte relación entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario interno.

Así también Montalvo, et al. (2020), en su investigación sobre la correlación entre las variables de calidad de Servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado mostraron resultados que refieren una correlación moderada, directa y significativa entre ambas variables. Por su lado Verde et al. (2020). en la Municipalidad Distrital de Salaverry, realizaron un estudio similar, considerando en este caso a los contribuyentes de los servicios de la municipalidad, tanto en arbitrios como prediales, identificando en este caso un relación significativa y alta entre ambas variables, los cual son similares a los resultados obtenidos en le presente estudio, con lo cual nos brindan resultados que pueden ser comparables (con sus características particulares en espacio tiempo) a otros estudios realizados previamente.

Situaciones similares se encuentran en los estudios de Alonso (2016), aplicado en la Universidad de Jaen, et al. (2019), en una empresa dedicada a servicios y Cayuela (2019) con su estudio realizado para la atención de personas con discapacidad auditiva en Murcia, en los tres casos se puede verificar que luego de realizadas las mediciones de niveles de calidad y satisfacción y al haber realizado la comparación y búsqueda de relación entre ambas variables, los resultados arrojaron una influencia y relación fuerte entre la calidad el servicio y la satisfacción de los usuarios.

Sobre la correlación entre las dimensiones y la satisfacción del paciente, la primera de ellas: la interacción, muestra un nivel medio de correlación con un valor de $\rho = 0.545$, resultando ser la dimensión más relacionada comparada con las otras dos dimensiones de la variable calidad de servicio. Cabe precisar que esta dimensión involucra el trato del paciente desde su llegada el centro, la amabilidad, el respeto, la comprensión, pero también involucra la atención médica en sí a cargo del profesional (medico) y finalmente los aspectos de tiempo de espera, respeto del turno, entrega oportuna de medicamentos, entre otros, todo ello resulta ser

primordial en la experiencia que le toca vivir al paciente al recurrir para una atención.

En ese sentido Becerra y Condori (2019) en su estudio sobre la experiencia del plan «Cero Colas» en Ica evaluaron el grado de satisfacción de las personas que asisten a los consultorios externos de los hospitales en la región Ica en donde se aplicó el plan «Cero colas». Se encontró niveles de satisfacción altos en los cuatro hospitales por encima del 70%. Se concluyó que la implementación del referido plan mejoró el nivel de satisfacción y el buen trato, así como el cumplimiento de horarios de atención de citas y mejora en la claridad e información brindados. Similar estudio fue el de Pablo (2019) con su análisis sobre la satisfacción y el tiempo de espera de pacientes que acuden a los centros de salud en Perú y tomando como base la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (EN SUSALUD) 2014-2016.

En ese mismo sentido Arredondo (2016) en su investigación evaluó la calidad de atención en los centros de atención primaria de salud, teniendo como principio que la calidad de la atención se considera una estrategia con el fin de lograr la equidad en el servicio de salud, lo cual lleva a una atención sin diferencias entre pacientes, lo cual genera una mejor interacción. Los resultados de dichos análisis permiten diagnosticar la situación en cada servicio o área de atención con la finalidad de establecer planes de mejora.

Sobre esta dimensión resulta importante el seguimiento y control que se debe de llevar en la atención de ellos pacientes, a fin de asegurar la calidad de atención indistintamente de la persona, que más bien todos sean atendidos con la misma buena calidad, es por ello que a este nivel el uso de herramientas de medición constantes, pueden lograr que la interacción funcione en el centro atención. Al respecto Fernández, et al. (2019) realizaron un estudio sobre los indicadores de calidad y satisfacción para pacientes en los cuales la satisfacción se encontró asociada a múltiples factores entre ellos el tiempo de espera, consideraciones para la edad del paciente, el procedimiento previo o de preparación a una intervención, entre otros. Por su lado Flores, et al. (2019), consideraron importante elaborar un instrumento ágil y adaptado para medir la

calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios de los servicios brindados por una escuela de educación superior, enfocado principalmente a la forma como se recibía la atención primaria en dicho servicio. Se encontró que los usuarios valoran principalmente el tiempo de atención o espera, la buena disposición para ayudar, la seguridad en la atención y el entendimiento de las necesidades del usuario.

Con respecto a las otras dimensiones, el entorno mostró también una correlación moderada con un $\rho = 0.415$. En relación a las dimensiones de entorno su importancia radica en poder resolver de manera eficiente los aspectos relacionados a la infraestructura, los ambientes. Dentro de estos componentes se encuentran la atención oportuna, las medicinas, la infraestructura, entre otros. De esa manera la disponibilidad, comodidad, buena atención, juega un papel importante. Sobre ello Vera y Trujillo (2018), en su estudio de satisfacción aplicado a instituciones públicas de servicios de salud en México, analizaron los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes del sistema público de salud, demostrándose que la calidad del servicio brindado por el personal médico y la calidad del servicio en la entrega de medicinas, son factores determinantes en la satisfacción del paciente. Cabe precisar que la calidad del servicio brindado por el personal de análisis clínicos, así como y la percepción de la calidad de la infraestructura tuvieron un impacto importante.

De manera similar Ganga, et al. (2019) en su estudio, utilizando el modelo SERVQUAL identificaron que dimensiones de la calidad resultan más importante en la gestión de un Juzgado en la ciudad de Puerto Montt - Chile. Los resultados mostraron que la seguridad, la confiabilidad y los aspectos tangibles son los que resultan con una mayor expectativa para los usuarios, lo cual respalda la importancia de la dimensión entorno para el estudio en el centro de Salud San Antonio, ya que el aseguramiento del respaldo de infraestructura y equipamiento es un factor primordial en la atención adecuada y oportuna de los pacientes. En ese mismo sentido Suarez (2019) estudió la percepción de la calidad en la atención en un centro de salud, determinando que los pacientes identificaron deficiencias en la infraestructura del Centro de Salud, además de la falta de empatía por parte del personal hacia a los pacientes, lo cual es otro análisis que sustenta la importancia del componente tangible en la calidad del servicio.

Sobre la dimensión resultados, esta se encuentra con un nivel de correlación moderado con la satisfacción de ellos pacientes, mediante un $\rho = 0.438$, estando en el mismo nivel junto con las demás dimensiones del variable calidad de servicio. La dimensión resultados está conformada por el tiempo de espera, los elementos tangibles y los beneficios, los cuales también son parte esencial en la calidad y satisfacción del paciente. De esta manera, Ibarra y Rúa (2018) en su estudio realizado en el hospital público de Yopal en Casanare, Colombia estudiaron sobre la aplicación de los protocolos de atención, el trato de los trabajadores a los pacientes, la necesidad de capacitación al personal y las mejoras o modificaciones a los procedimientos para mejorar la calidad de atención. Se concluyó que existe una falta de capacidad del área de urgencias para poder atender la demanda. Por tanto, se puede identificar los componentes de la eficacia tanto a nivel de la atención como organizacional (procedimientos y protocolos) y la capacitación del personal.

En general si se revisa los resultados inferenciales a nivel de las dos variables principales, es posible identificar que existe una correlación alta y significativa, con lo cual podemos identificar que la calidad de servicio influye de manera importante en la satisfacción de los pacientes de la atención de medicina del Centro de Salud San Antonio de Ate.

Así también, dentro de las dimensiones de la variable calidad, la que mayor relación con la satisfacción de los pacientes, tiene, es la interacción, esto quiere decir que la manera como se da esa conexión entre el paciente y el personal de admisión, personal administrativo, personal de enfermería y hasta la misma atención del médico, influye de manera significativa en la forma como el paciente percibe una buena calidad de servicio, por lo que este componente es vital de ser monitoreado para asegurar que los servicios que se brindan de manera integral puedan tener el respaldo necesario para asegurar la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud San Antonio de Ate.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se ha determinado que existe una correlación alta entre la calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio – Ate – 2020, la cual también es significativa.

Segunda: Se ha determinado que existe una correlación moderada entre la interacción y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020, la cual también es significativa.

Tercera: Se ha determinado que existe una correlación moderada entre el entorno y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020, la cual también es significativa.

Cuarta: Se ha determinado que existe una correlación moderada entre los resultados y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020, la cual también es significativa.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Se recomienda que se implemente mediciones periódicas de la Calidad de servicio a fin de garantizar que la satisfacción de los pacientes mejore, si bien la calidad tiene valores buenos, no tanto así la satisfacción, por lo que se debería trabajar en las dimensiones de la calidad que resultaron con valores más bajos.
- Segunda: En relación a la interacción, se recomienda implementar capacitaciones al personal del Centro de salud sobre optimización de procesos y trato al cliente, a fin de poder mejorar la calidad y con ello la satisfacción del paciente.
- Tercera: Con respecto al entorno, se recomienda identificar las zonas que son más concurridas para asegurar que cuentan con las condiciones de asientos, espacio, ventilación, iluminación adecuada para recibir a los pacientes. De ser el caso mejorarlos o replantear distribución a ambientes más adecuados.
- Cuarta: Con respecto a los resultados, se sugiere establecer la medición de tiempos de atención del paciente, previa a la cita, para la entrega de medicinas y para la programación de la siguiente cita a fin de poder establecer metas con tiempos menores de atención.

REFERENCIAS

- Alejandro, A. y Rodríguez, F. (2018) *Propuesta de mejora del proceso para la atención de servicios por trabajos menores a cargo de la Coordinación de Servicios Generales de la Pontificia Universidad Católica del Perú*, (Tesis de Maestría). Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11736>
- Alonso Dos Santos, M. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. Revista de La Educación Superior, 45(178), 79–95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Amador, C. (2010). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. Revista Scielo Revista Cubana de Salud Pública [online]. vol.36(n.2), pp. 175-179
- Arredondo F. (2016) Evaluación de calidad de atención en centros de atención primaria de salud (2016).
- Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, Á. (2019). Satisfacción De Usuarios en Hospitales Públicos: Experiencia Del Plan «Cero Colas» en Ica, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36(4), 658–663. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
- Benítez Brito, N., Oliva García, J. G., Delgado Brito, I., Pereyra-García Castro, F., Suárez Llanos, J. P., Palacio Abizanda, J. E., & Leyva González, F. G. (2016). Análisis del grado de satisfacción alimentaria percibido por los pacientes en un hospital de tercer nivel. Nutrición Hospitalaria, 33(6), 1361–1366. <https://doi.org/10.20960/nh.796>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación.4ta Ed. Colombia: Pearson Education.
- Bishwalata, P.(2017) Patient's satisfaction with care in a government health facility in North East India: A cross-sectional study. (2017).
- Brady, M., y Cronin, J. (2001). Algunas reflexiones nuevas sobre la conceptualización de la calidad de servicio percibida: un enfoque jerárquico. Diario de Marketing. Vol. 65. No 3. 2001, p. 34-49.
- Burgos Chávez, S. V., & Morocho Revollo, T. C. (2019). Quality of service and customer satisfaction of the company Alpecorp.S.A., 2018; Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018.

- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw Hill.
- Cayuela P (2019) Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un Área de Salud de la Región de Murcia (2019).
- Creswell, J. (2014). *Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Fourth Edition*. California: SAGE Publications.
- Cuenya, L., & Ruetti, E. (2010). Controversias epistemológicas y metodológicas entre el paradigma cualitativo y cuantitativo en psicología. *Revista Colombiana de Psicología*, 19 (2) 271- 277.
- Dávila, F. A., Herrera, J. S., Yasnó, D. A., Forero, L. C., & Alvarado, M. V. (2017). Satisfacción en un servicio de urgencias según el sistema de aseguramiento en salud. *Revista de Calidad Asistencial*, 32(2), 89–96. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2016.06.010>
- Félix V. (2018) Prácticas culturales vinculadas al cuidado de la salud y percepción sobre la atención en establecimientos de salud en residentes de centros poblados alto-andinos de Huancavelica, Perú. (2018).
- Fernández-Landa, M. J., Aginagalde, A. H., Arana-Arri, E., Bujanda, L., Idígoras, I., Bilbao, I., Portillo, I., & Jover, R. (2019). Indicadores de calidad y satisfacción de los pacientes en la colonoscopia. *Gastroenterología y Hepatología*, 42(2), 73–81. <https://doi.org/10.1016/j.gastrohep.2018.07.006>
- Fernández, A. R., González, I. A., & Vázquez, L. W. (2020). Quality of service and level of satisfaction in health center rehabilitation areas. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2), 1–15.
- Flores Torres, G. A., Flores Torres, D. A., & Romero Fernández, A. (2019). Propuesta de instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(2), 1–18.
- Flores-Hernández, S., Mendoza-Alvarado, L. R., Vieyra-Romero, W. I., Moreno-Zegbe, E., Bautista-Morales, A. C., & Reyes-Morales, H. (2019). La condición indígena en los servicios de salud: comparación de la calidad en la atención

- 2012-2018 para la población en pobreza. *Salud Pública de México*, 61(6), 716–725. <https://doi.org/10.21149/10562>
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedrada Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *INGENIARE – Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681.
- Garvin, D. (1988), *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*, New York: Ed. Collier Macmillan.
- Gonzales Nazario, C. Z., & Rios Cieza, R. A. (2019). Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes que acuden al servicio de UCI del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.
- Guerra Bretaña, R. M., & Marín Álvarez, Y. A. (2017). Acreditación y certificación de la calidad hospitalaria ¿diferentes o similares? *Biomedical Engineering Journal / Revista Ingeniería Biomédica*, 11(21), 35–41. <https://doi.org/10.24050/19099762.n21.2017.1170>
- Ibarra, A. y Rúa, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *NOVA*, 16(29), 21–31. <https://doi.org/10.22490/24629448.2686>
- Jamison, D., Summers, L., Alleyne, G., Arrow, K., Berkley, S., Binagwaho, A., Bustreo, F., Evans, D., Feachem, R., Frenk, J., Ghosh, G., Goldie, S., Guo, Y., Gupta, S., Horton, R., Kruk, M., Mahmoud, A., Mohohlo, L., Ncube, M., ... Yamey, G. (2015). Global health 2035: a world converging within a generation. *The Lancet (ScienceDirect)*, 382(9908), 1898–1955.
- Jorge Vera, & Andrea Trujillo. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*, 2, 5.
- Juran, J. (1993) *Liderazgo para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos S.A. España.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2008) *Principios de Marketing*, (17 ed.). España: Editorial Pearson,
- Kotler, P., y Keller, K. (2006): *Direction de Marketing*. México: Prentice-Hall.
- La Torre Mantilla, A. R., Oyola García, A. E., & Quispe Ilanzo, M. P. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de

- gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 1–10.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.fasu>
- Manrique y Mejías (2011) Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores *Ingeniería Industrial*, 32(1), 43-47,
- Martín Linares, X. M., Otero Ceballos, M., & Hernández Meléndrez, D. E. (2020). Satisfacción con la calidad de las pasantías en atención primaria de salud. (Spanish). *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 34(1), 1–11.
- Mejías Acosta, A., Godoy Durán, E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40), 1–17.
- Montalvo, Susana, Edwin Estrada, and Helen Mamani. 2020. "Calidad de Servicio y Satisfacción Del Usuario En El Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado." doi:10.21503/cyd.v23i2.2085.
- Olgún Gutiérrez, C., Ceballos Garrido, P., Guiñez Cabrera, N., & Mansilla Obando, K. (2020). Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde la perspectiva del sector de la salud. *Encuentros*, 18(1), 74–83.
<https://doi.org/10.15665/encuent.v18i01.2049>
- Pablo J. (2019) Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016 (2019).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.aed.). Madrid, España.
- Suarez G. y Col (2019) Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III (2019).
- Sánchez M. (2017) Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. centro de salud Pachacútec. Cajamarca. 2017 (2017).
- Terán G. y col (2017) Gestión de la innovación en los servicios de salud pública (2017).

- Uslu, A. (2020). The relationship of service quality dimensions of restaurant enterprises with satisfaction, behavioural intention, eWOM, and the moderating effect of atmosphere. *Tourism & Management Studies*, 16(3), 23–35. <https://doi.org/10.18089/tms.2020.160303>
- Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A., Montiel-Jarquín, A., Gutiérrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M. S., Campos-Navarro, L. A., & Loría-Castellanos, J. (2018). Patient satisfaction in primary medical care in Mexico; <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>
- Vega, K. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Vera, J. & Trujillo, A (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*, 2, 5.
- Verde Olivares, H. A., Castañeda Carranza, J. A., Meléndez Rosales, J. L., Gómez Arce, R. M., & Tapia Sánchez, C. D. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Salaverry.
- Velásquez, M., Almeida, M., Chávez, M. & Zambrano, (2020). Evaluación de la calidad de servicio en el sub-centro de salud Quiroga. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2), 1–20.
- Vergara Schmalbach, J. C., Quesada Ibargüen, V. M., & Maza Ávila, F. J. (2018). Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia || Perceived Quality and Determining the Satisfaction in Users of Hospital Services in Cartagena, Colombia. *Revista de Métodos Cuantitativos Para La Economía y La Empresa*, 26(1), 203–219.
- Yenque Antón, M. (2019). Calidad del cuidado de enfermería y su relación con el grado de satisfacción. *Hospital Rebagliati*.
- Yovera, C. E., & Rodríguez, J. L. (2018). The SERVQUAL model in the evaluation of the quality of service of the sugar mills.

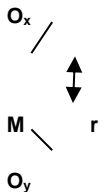
ANEXOS

Anexo1. Matriz de consistencia

Anexo1: Matriz de consistencia

Título: “Calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio de aAte-2020”							
Autor: Luis Alberto Paipay Mendoza							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable(X): CALIDAD DE SERVICIO				
¿Existe relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020?	Determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020.	Existe relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio – ate – 2020	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Interacción	- Actitud - Conducta en la atención - Interrelación	1 - 10	Escala: ordinal Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Neutro (3) En desacuerdo (2)	Bueno <96 - 120> Regular <72 - 95>
				Entorno	Infraestructura Ambiente Componente social		11 - 16
Problema específico 1	Objetivo específico 1	Hipótesis específica 1	Resultados	- Tiempo de espera - Elementos tangibles - Beneficios	17 - 24	Totalmente en desacuerdo (1)	
¿Existe relación entre la interacción y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020?	Determinar la relación entre la interacción y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020.	Existe relación entre la interacción y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020.	Variable(Y): SATISFACCION DE LOS PACIENTES				
Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específica 2	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Fiabilidad	- Ordenamiento - Cumplimiento Supervisión	1 - 4		Bueno
¿Existe relación entre el entorno y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020?	Determinar la relación entre el entorno y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020.	Existe relación entre el entorno y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020.					

<p>Problema específico 3</p> <p>¿Existe relación entre los resultados y satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020?</p> <p>Problema específico 4</p> <p>¿Existe relación entre la eficacia y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020?</p> <p>Problema específico 5</p> <p>¿Existe relación entre la equidad y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020?</p>	<p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación entre los resultados y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020.</p> <p>Objetivo específico 4</p> <p>Determinar la relación entre la eficacia y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020.</p> <p>Objetivo específico 5</p> <p>Determinar la relación entre la equidad y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020.</p>	<p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe relación entre los resultados y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020.</p> <p>Hipótesis específica 4</p> <p>Existe relación entre la eficacia y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020.</p> <p>Hipótesis específica 5</p> <p>Existe relación entre la equidad y la satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio Ate, 2020.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Recursos</p> <p>Tiempo de atención</p>	<p>5 - 8</p>	<p>Escala: ordinal</p> <p>Totalmente de acuerdo (7)</p>	<p><121 - 154></p> <p>Regular</p>	
			<p>Seguridad</p> <p>- Privacidad</p> <p>Confianza</p>	<p>9 - 13</p>	<p>De acuerdo (6)</p> <p>Débilmente de acuerdo (5)</p>	<p><77 - 120></p> <p>Malo</p>	
			<p>Empatía</p> <p>Buen trato</p> <p>Entendimiento</p>	<p>14 - 18</p>	<p>Neutro (4)</p>	<p>< 22 – 76></p>	
			<p>Elementos tangibles</p> <p>Señalización</p> <p>Limpieza</p> <p>Equipamiento</p>	<p>18 - 22</p>	<p>Débilmente en desacuerdo (3)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p>		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	DESCRIPTIVA				
<p>TIPO: Aplicada.</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal, Descriptivo, Correlacional.</p> <p>MÉTODO: Hipotético, Deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: 460 usuarios que se atienden en el servicio de medicina del Centro de Salud San Antonio.</p>	<p>Variable CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario - Encuesta SERVQUAL</p>	<p>Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras,</p>				
			INFERENCIAL:				

<p>DISEÑO: No experimental, transversal, Descriptivo, Correlacional.</p>  <p>M=muestra</p> <p>O_x y O_y= observaciones en cada variable</p> <p>r= correlaciones en cada variable</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo, Cuantitativo, estadístico,</p>	<p>TIPO DE MUESTRA: muestra probabilística, aleatoria simple.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 209 usuarios que se atienden en el servicio de medicina del Centro de Salud San Antonio:</p>	<p>Autores: Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1991).</p> <p>Procedencia: Estados Unidos</p> <p>Año: 1991</p> <p>Estructura. Está conformada por 22 ítems. Los indicadores que se miden son: Ordenamiento, Cumplimiento, Supervisión, Recursos, Tiempo de atención, Privacidad, Confianza, Buen trato, Entendimiento, Señalización, Limpieza, Equipamiento</p> <p>Variable SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario - Encuesta SERVQUAL</p> <p>Autores: Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1991).</p> <p>Procedencia: Estados Unidos</p> <p>Año: 1991</p> <p>Estructura. Está conformada por 22 ítems. Los indicadores que se miden</p>	<p>Se usará el índice de correlación de Spearman.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.</p>		
---	--	--	--	--	--

		son: Ordenamiento, Cumplimiento, Supervisión, Recursos, Tiempo de atención, Privacidad, Confianza, Buen trato, Entendimiento, Señalización, Limpieza, Equipamiento			
--	--	---	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos de medición
Instrumento para medir la calidad de servicio

Dimensión: Interacción		1	2	3	4	5
1	Califique la actitud del profesional al brindarle atención medica	Muy mala	mala	regular	buena	muy buena
2	Cómo calificaría su experiencia al momento de usar nuestros servicios.	Muy mala	mala	regular	buena	muy buena
3	Califique el grado de amabilidad y respeto que le ha brindado su médico	Muy mala	mala	regular	buena	muy buena
4	Califique el grado de comprensión que recibió en su atención	Muy mala	mala	regular	buena	muy buena
5	En el aspecto de sensibilidad hacia su problema, ¿Qué tan sensible fue su médico?	nada	poco	neutro	algo	mucho
6	¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atendió?	nada	poco	neutro	algo	mucho
7	Considera usted que el trámite de las citas es totalmente imparcial y no existen preferencias personales	totalmente desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo
8	¿Considera usted que se respetó su turno de atención en el consultorio externo?	totalmente desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo
9	Considera usted la distribución de medicamentos es adecuada y transparente	totalmente desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo
10	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido, cumpliendo las normas de atención?	totalmente desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo
Dimensión: Entorno		1	2	3	4	5
11	Califique la comodidad del consultorio donde ha sido atendido.	Muy mala	mala	regular	buena	muy buena
12	Los servicios donde fue atendida usted, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo la atención del paciente.	Muy mala	mala	regular	buena	muy buena
13	Considera que los espacios con los que cuenta el hospital son suficientes para llevar a cabo la atención del paciente.	nada	poco	neutro	algo	mucho
14	¿Considera usted que el hospital cuenta con las especialidades suficientes para la atención médica a los pacientes?	totalmente desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo
15	¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a ubicarse le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	totalmente desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo
16	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?	totalmente desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo
Dimensión: Resultados		1	2	3	4	5

17	¿Qué tanto tiempo esperó desde que le entrega el ticket a la técnica hasta que entra al consultorio?	excesivo	mucho	regular	poco	inmediato
18	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	totalmente desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo
19	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención y fue usado en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?	totalmente desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo
20	¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar su enfermedad?	totalmente desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo
21	Califique la organización del servicio para que el ingreso de los pacientes al consultorio se realice de forma ordenada:	Muy mala	mala	regular	buena	muy buena
22	El tiempo que va a esperar hasta la siguiente cita con su médico le parece	excesivo	mucho	regular	poco	inmediato
23	¿Cómo calificaría usted la disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital?	Muy mala	mala	regular	buena	muy buena
24	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	totalmente desacuerdo	en desacuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo

Instrumento para medir la satisfacción del paciente

		N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha: ____/____/____		Hora de Inicio: ____/____/____ Hora Final: ____/____/____	
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado		Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
		Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años		<input type="text"/>	
3. Sexo		Masculino	<input type="text" value="1"/>
		Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio		Analfabeto	<input type="text" value="1"/>
		Primaria	<input type="text" value="2"/>
		Secundaria	<input type="text" value="3"/>
		Superior Técnico	<input type="text" value="4"/>
		Superior Universitario	<input type="text" value="5"/>
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	<input type="text" value="1"/>
		SOAT	<input type="text" value="2"/>
		Ninguno	<input type="text" value="3"/>
6. Tipo de usuario		Nuevo	<input type="text" value="1"/>
		Continuador	<input type="text" value="2"/>
7. Consultorio donde fue atendido: _____			
8. Persona que realizó la atención			
Médico	<input type="text" value=" ()"/>	Psicólogo	<input type="text"/>
Obstetra	<input type="text" value=" ()"/>	Odontólogo	<input type="text"/>
Enfermera	<input type="text" value=" ()"/>	Otros	_____

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.
 Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas						
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada						
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS						
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes						
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico						
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida						
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida						
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto						
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad						
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud						
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso						
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud						
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza						
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia						
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia						
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia						
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención						
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud						
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes						
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes						
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes						
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención						

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

El encuestador tendrá en cuenta las siguientes recomendaciones al iniciar la aplicación de la encuesta:

1. Saludar y presentarse (mostrar fotocheck o credencial)
2. Explicar el objetivo de la encuesta.
3. Obtener la aprobación del encuestado para la aplicación de la encuesta.
4. Enfatice que la entrevista es anónima.
5. Explicar la estructura de la encuesta mencionando lo siguiente:
 - En primer lugar, califique las Expectativas, que refiere a LA IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.
 - En segundo lugar, califique las Percepciones que refiere a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio.
 - Para ello el usuario debe dar un grado de importancia que le otorga a cada pregunta referida a la Expectativa y Percepciones.
6. Explicar que para la calificación se utiliza una escala numérica del 1 al 7, el cual refiere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.
7. Es importante que el entrevistador recuerde frecuentemente al usuario que la calificación de cada pregunta tanto de Expectativas como de Percepciones se califique en la escala numérica entre 1 al 7 y la posibilidad de marcar cualquier número entre el 1 al 7.
8. Consignar la fecha/hora de inicio/hora final y continuar preguntando los datos generales del encuestado, de acuerdo a la herramienta (servicio: consulta externa, emergencia u hospitalización).
9. En los casos que el usuario externo no responda la pregunta se recomienda considerar "No Aplica" (NA, serán incorporados en la herramienta informática en numero 99).

FIN DE LA ENCUESTA:

Agradezca al encuestado, exprese el valor de la información que ha brindado para mejorar la calidad de la atención en el establecimiento de salud y la confidencialidad de la información.

Anexo 3. Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	X		X		X		
2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada	X		X		X		
3	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS	X		X		X		
4	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA							
5	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico	X		X		X		
6	Que la atención en el área de farmacia / caja sea rápida	X		X		X		
7	Que la atención en el Área de admisión sea rápida	X		X		X		
8	Qu el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio se corto	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD							
9	Que durante su atención en el consultorio respeten su privacidad	X		X		X		
10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre sus problemas de salud	X		X		X		

11	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso	X		X		X		
12	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud	X		X		X		
13	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
15	Que el personal de caja / farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
16	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
17	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención	X		X		X		
18	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindará sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.	X		X		X		
20	Que el consultorio y la sala de esperase encuentren limpios y cuenten con mobiliario para comodidad de los pacientes	X		X		X		
21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes	X		X		X		

22	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. Mendoza Retamozo Noemí**..... DNI:..... **23271871**

Especialidad del validador: **Temático – Metodología de la Investigación**

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

..10....de Noviembre. Del 2020



Dra. Noemí Mendoza Retamozo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el EESS?	X		X		X		
4	¿Cuándo Usted quiso presentar una queja o reclamo, el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA							
5	¿la farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	X		X		X		
6	¿La atención en el área de farmacia / caja fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en el Área de admisión fue rápida?	X		X		X		
8	¿El tiempo que esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD							
9	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	X		X		X		

10	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre sus problemas de salud?	X		X		X		
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?	X		X		X		
12	¿El médico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?	X		X		X		
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El médico u otro profesional que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿El personal de caja / farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
17	¿Comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?	X		X		X		
18	¿Comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento están adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿El consultorio y la sala de esperase encontraron limpios y cuentan con mobiliario para comodidad de los pacientes?	X		X		X		

21	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		
22	¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. Mendoza Retamozo Noemí**..... DNI:.....**23271871**.....

Especialidad del validador: **Temático - Metodología de la investigación**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

...10....de...Noviembre ..del 2020



Dra. Noemí Mendoza Retamozo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	X		X		X		
2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada	X		X		X		
3	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS	X		X		X		
4	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico	X		X		X		
6	Que la atención en el área de farmacia / caja sea rápida	X		X		X		
7	Que la atención en el Área de admisión sea rápida	X		X		X		
8	Qu el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio se corto	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Que durante su atención en el consultorio respeten su privacidad	X		X		X		
10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre sus problemas de salud	X		X		X		
11	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso	X		X		X		
12	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud	X		X		X		
13	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si		
14	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
15	Que el personal de caja / farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
16	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		

17	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención	X		X		X		
18	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindará sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.	X		X		X		
20	Que el consultorio y la sala de esperase encuentren limpios y cuenten con mobiliario para comodidad de los pacientes	X		X		X		
21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes	X		X		X		
22	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación


¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

03 de noviembre del 2020



Dr. Juan G. BOY CASO
Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el EESS	X		X		X		
4	¿Cuándo Usted quiso presentar una queja o reclamo, el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA							
5	¿la farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	X		X		X		
6	¿La atención en el área de farmacia / caja fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en el Área de admisión fue rápida?	X		X		X		

8	¿El tiempo que esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	X		X		X		
10	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre sus problemas de salud?	X		X		X		
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?	X		X		X		
12	¿El médico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?	X		X		X		
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El médico u otro profesional que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿El personal de caja / farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		

1 7	¿Comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?	X		X		X		
1 8	¿Comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
1 9	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento están adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
2 0	¿El consultorio y la sala de esperase encontraron limpios y cuentan con mobiliario para comodidad de los pacientes?	X		X		X		
2 1	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		
2 2	¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741


Especialidad del validador: Educación

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

03 de noviembre del 2020



Dr. Juan GOBOY CASO
Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO.

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INTERACCION							
1	Califique la actitud del profesional al brindarle atención medica	✓		✗		✓		
2	Cómo calificaría su experiencia al momento de usar nuestros servicios.	✗		✗		✓		
3	Califique el grado de amabilidad y respeto que le ha brindado su médico	✗		✓		✓		
4	Califique el grado de comprensión que recibió en su atención	✗		✓		✓		
5	En el aspecto de sensibilidad hacia su problema,¿Qué tan sensible fue su médico?	✓		✗		✗		
6	¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atendió?	✗		✓		✓		
7	Considera usted que el trámite de las citas es totalmente imparcial y no existen preferencias personales	✓		✗		✗		
8	¿Considera usted que se respetó su turno de atención en el consultorio externo?	✓		✓		✗		
9	Considera usted la distribución de medicamentos es adecuada y transparente	✓		✓		✓		

10	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido, cumpliendo las normas de atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 2 : ENTORNO		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Califique la comodidad del consultorio donde ha sido atendido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Los servicios donde fue atendida usted, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo la atención del paciente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Considera que los espacios con los que cuenta el hospital son suficientes para llevar a cabo la atención del paciente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	¿Considera usted que el hospital cuenta con las especialidades suficientes para la atención médica a los pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a ubicarse le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3: RESULTADOS		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Qué tanto tiempo esperó desde que le entrega el ticket a la técnica hasta que entra al consultorio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención y fue usado en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

20	¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar su enfermedad?	X		X		X	
21	Califique la organización del servicio para que el ingreso de los pacientes al consultorio se realice de forma ordenada:	X		X		X	
22	El tiempo que va a esperar hasta la siguiente cita con su médico le parece	X		X		X	
23	¿Cómo calificaría usted la disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital?	X		X		X	
24	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: PRADO CARDONA VÍCTOR RAÚL DNI: 40760507

Especialidad del validador: TEMÁTICO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

15 de 11 del 2020


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FUABILIDAD							
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	/		/		/		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	/		/		/		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el EESS	/		/		/		
4	¿Cuándo Usted quiso presentar una queja o reclamo, el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿la farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	/		/		/		
6	¿La atención en el área de farmacia / caja fue rápida?	/		/		/		
7	¿La atención en el Área de admisión fue rápida?	/		/		/		
8	¿El tiempo que esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	/		/		/		
10	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre sus problemas de salud?	/		/		/		
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?	/		/		/		
12	¿El médico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?	/		/		/		

13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El médico u otro profesional que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	/		/		/		
15	¿El personal de caja / farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	/		/		/		
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	/		/		/		
17	¿Comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?	/		/		/		
18	¿Comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento están adecuados para orientar a los pacientes?	/		/		/		
20	¿El consultorio y la sala de esperase encontraron limpios y cuentan con mobiliario para comodidad de los pacientes?	/		/		/		
21	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes?	/		/		/		
22	¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PRADO CARDONA VÍCTOR RAÚL DNI: 40760507

Especialidad del validador:..... TEMÁTICO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

15 de 10 del 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Base de datos

Nº	CALIDAD DE SERVICIO																								Satisfacción de los pacientes																							
	INTERACCIÓN										ENTORNO					RESULTADOS									Fiabilidad		Capacidad de respuesta				Seguridad		Empatía				Elementos tangibles											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22		
1	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	5	4	5	6	5	6	5	6	4	5	7	5	6	6	5	6	7	6	7	5	6	5	6	6	5		
2	4	5	4	3	2	5	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	6	5	4	7	4	6	5	6	6	5	6	5	7	5	6	6	6	5	6	6	5		
3	3	5	4	3	3	5	5	3	4	4	5	4	3	3	5	5	3	5	3	5	4	5	4	4	5	6	6	5	5	4	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	4	5	5	6	5	6
4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	6	4	4	5	5	6	6	5	4	5	6	4	6	4	6	5	5	5	6	4	6		
5	3	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	6	4	5	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	4	6	6	5	5	6	5	6		
6	4	5	3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	6	4	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6	4	5	6	6	5	6	5	6	5	6	
7	4	5	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	6	4	5	6	6	5	6	6	5	5	6	5	6	4	5	6	6	5	6	5	6		
8	4	4	3	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	6	4	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	6	5	6		
9	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	3	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	6	4	5	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	
10	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	6	4	5	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	5	7	7	5	6	5	6		
11	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	6	4	5	6	5	6	5	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	7	7	5	6	5	6
12	4	5	3	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	6	4	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6		
13	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	6	4	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6		
14	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	6	5	5	6	7	6	5	5	5	6	5	7	6	6	7	6	6	4	6	5	6		
15	4	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	7	6	5	4	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	7	4	6	5	6	5	6		
16	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	3	3	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	7	5	5	7	7	6	7	5	5	6	6	7	6	7	7	5	6	6	6	5	6		
17	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	7	6	5	7	7	6	7	5	7	6	6	6	6	7	5	5	7	6	7	5	6		
18	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	7	5	6	5	6	6	5	6	7	5	7	5	6	7	6	6	7	6	7	6	6		
19	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	7	5	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	
20	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	7	6	7	6	7	7	5	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	
21	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	3	4	5	5	4	5	6	5	7	6	6	7	5	6	5	7	6	7	5	7	6	7	6	7	6	7	6	7		
22	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	6	5	7	6	5	7	5	6	5	7	6	7	5	7	5	7	6	7	6	7	6	7		
23	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	6	5	7	6	5	7	5	6	5	6	7	7	5	7	6	7	5	7	5	7	6	7		
24	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	3	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	6	5	7	6	5	7	5	6	5	6	7	7	5	7	6	7	6	7	6	7	7	7		
25	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	7	5	7	6	6	6	6	7	5	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6		
26	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	4	5	4	4	4	7	5	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	7	7	6		
27	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	3	5	4	5	4	4	7	5	7	6	5	6	6	7	6	7	6	7	6	5	6	7	6	7	6	6	5	6		
28	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	7	5	7	6	5	6	6	7	5	7	6	5	6	7	6	6	5	7	6	7	6	7	
29	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	7	5	7	6	5	6	6	7	5	6	6	5	5	6	6	6	5	7	6	6	6	5	
30	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	3	3	5	4	4	5	7	5	7	6	5	7	6	7	5	7	7	5	6	7	6	7	5	7	6	6	5	6		
31	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	7	5	7	6	6	7	6	7	5	7	7	5	7	7	6	7	5	7	6	7	5	7		
32	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	7	5	7	7	6	7	7	5	6	6	7	5	7	6	6	7	5	7	7	7	6	7		
33	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	5	4	5	7	5	7	7	6	7	7	6	7	6	7	5	7	6	7	7	5	7	7	7	6	7		
34	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	7	5	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	5	7	7	5	7	6	7	6	7	
35	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	7	5	5	6	6	5	5	7	6	4	7	5	6	7	4	6	5	7	6	5	6	7	
36	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	2	3	5	2	4	5	3	4	4	4	4	6	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	5	5	6	7	6	7	5	6	5	5	5	5	
37	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	6	5	5	7	4	6	6	6	6	5	6	5	7	5	6	6	6	6	6	6	5	6	
38	4	5	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	6	6	5	5	4	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6		
39	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4	5	3	2	3	4	5	3	4	2	4	3	2	4	4	5	6	4	4	5	5	6	6	5	5	5	6	4	6	4	6	4	6	5	5	6	4	6	
40	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	6	4	5	5	6	5	6	5	6	6	5	6	4	6	6	5	5	6	5	6	5	6	
41	4	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	6	4	5	6	6	5	6	6															

Anexo 5. Tabla de valores del Rho de Spearman

Valor	Lectura
De -0.91 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación baja
De 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación alta
De 0.90 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2009) Metodología de la investigación Educativa Madrid Muralla.