

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**RASGOS CARACTEROLÓGICOS DEL PERSONAL DE SALUD Y  
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD  
MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA. LIMA 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO DE  
GERENCIA EN SALUD**

**AUTORES:**

**BEATRIZ ERIKA, MIRAVAL CONTRERAS  
DELIA ELEUTERIA, PALACIN ATACHAGUA**

**CALLAO - 2019**

**PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA. MERY JUANA ABASTOS ABARCA                      PRESIDENTA
- DR. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA            SECRETARIO
- MG. CÉSAR ANGEL DURAND GONZÁLES                VOCAL
- MG. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN      VOCAL

### ASESORA: DRA. ANA MARÍA YAMUNAQUE MORALES

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 136

Fecha de Aprobación de tesis: 13 de setiembre del 2019

Resolución de sustentación de la Unidad Posgrado N° 063-2019-CDUPG-FCS para obtener el grado académico de Maestro.

## **Dedicatoria**

A mi madre Dora Contreras Vega, por su apoyo y sus sabios consejos para continuar alcanzando los objetivos que uno se traza en la vida.

A nuestros maestros de la Escuela de Post Grado, por su apoyo y enseñanza académica en la formación de maestro.

## **Agradecimiento**

A la universidad por ser una institución que nos brinda la base de conocimientos

A la Dra Ana María Yamunaque Morales, por su apoyo y guía en el asesoramiento de la investigación

Al médico jefe del Centro de Salud Materno Infantil Piedra liza, Daisy Milagritos Torraka Ventosilla, por brindar la facilidades en la ejecución de este trabajo de investigación, y a los profesionales de salud por su participación en la aplicación de los instrumentos de investigación utilizados.

## INDICE

Resumen	3
Introducción	4
I. Planteamiento del problema	9
Formulación del problema	9
Objetivos	14
Limitantes	15
II. Marco Teórico	16
Antecedentes del estudio	16
Bases teóricas	25
Base conceptual	27
Definición de términos básicos	45
III. Hipótesis y variables	48
Hipótesis	48
Definición conceptual de variables	48
Operacionalización de variables	49
IV. Diseño metodológico	50
V. Resultados	52
VI. Discusión	59
Conclusiones	63
Recomendaciones	64
Referencias bibliográficas	65

## TABLA DE GRAFICOS

Gráfico 5.1	52
Gráfico 5.2	53
Gráfico 5.3	54
Gráfico 5.4	55
Tabla 5.1	56
Tabla 5.2	57
Tabla 5.3	58
Tabla 6.1	60
Tabla 6.2	61

## RESUMEN

El presente trabajo titulado “Rasgos caracterológicos y la calidad de atención al usuario del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza. 2019” tiene como objetivo determinar la relación entre rasgos caracterológicos del personal de salud y calidad de atención al usuario. Es de tipo Correlacional, de corte transversal usando cuestionario caracterológico y encuesta. La muestra intencional estuvo constituida por 71 personas que laboran en el establecimiento de salud y 71 usuarios que son atendidos para los consultorios externo tanto por el personal asistencial y administrativo. Se utilizó como instrumento para medición de las variables: Cuestionario caracterológico (Gastonberger) para medir los rasgos caracterológico obteniendo como resultado la predominancia del tipo flemático 31 % y 1.4% amorfo como mínimo; y una Encuesta (Modelo Likert, adaptada a las dimensiones a medir, y validada por Jueces de expertos; contiene 24 ítems) tuvo como resultado 25.35 % de calidad baja, 52.11% de calidad media y 22.54% de calidad alta. No existiendo asociación significativa entre rasgos caracterológicos y la calidad de atención al usuario ( $\chi^2=13,858$ ,  $p=0.310$ ). Sin embargo existe asociación significativa entre rasgos caracterológicos y calidad de atención de atención según la dimensión científico-técnico ( $\chi^2=16,085$ ,  $p=0.1$ )

Palabras Clave: Rasgos caracterológicos, Calidad de Atención, Gastonberger, Likert



## ABSTRACT

The present work entitled Characteristic traits and quality of care in the user of the Piedra Liza Maternal and Child Health Center. 2019 "aims to determine the relationship between the characteristic features of personal health and the quality of customer service. It is of the Correlational type, of cross section using character logical questionnaire and survey. The intentional sample consisted of 71 people working in the health sector and 71 users who are seen by external consultants for both the care and administrative staff. It was used as an instrument to measure the variables: Character logical questionnaire (Gastonberger) to measure the character traits obtaining the predominance of the phlegmatic type 31% and 1.4% amorphous as a minimum; and a Survey (Likert Model, adapted to the dimensions to be measured, and validated by Expert Judges, containing 24 articles) resulted in 25.35% of low quality, 52.11% of medium quality and 22.54% of high quality. There is no significant association between characteristic features and the quality of attention to the user (chi-square = 13,858,  $p = 0,310$ ). However, there is a significant association between characteristic features and quality of care according to the scientific-technical dimension (chi-square = 16.085,  $p = 0.1$ )

Keywords: Characteristic traits, Quality of Attention, Gastonberger, Likert

## INTRODUCCION

La deficiencia en la calidad de atención en salud, resulta un problema de salud pública, siendo considerada como una barrera para mejorar los servicios de salud y la satisfacción y percepción de los usuarios a los establecimientos. Hechos que llevan a generar descontento por los usuarios y presentarse situaciones de insatisfacción, quejas y ausencia de la población para el consumo de los servicios de salud en el sector público, y ser atendido en sus dolencias física y emocional. La evaluación de calidad de atención en los servicios de salud en los últimos años es parte fundamental y de preocupación para la OMS interamericana y el Ministerio de Salud en el Perú.

Son las percepciones de la calidad, y no los indicadores clínicos de calidad, lo que impulsa la utilización de los servicios y son esenciales para el aumento de la demanda.

La calidad aparente como un impulsor de la utilización de los servicios; la calidad como un concepto formado con el tiempo a través de la experiencia; la capacidad de respuesta como un atributo fundamental de la calidad; el papel de la gestión y otros factores denominados previos para garantizar que las personas reciban una atención de calidad y realizar un seguimiento del avance hacia la CSU no basta con medir y mejorar el acceso.

La OMS, en 2018, dio tres publicaciones que consideran “la importancia de la calidad de los servicios de salud” ( La Organización Mundial de la Salud (OMS), el Banco Mundial y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), la Academia Nacional de Ciencias de los Estados Unidos de América y la Comisión de Lancet Global Health), han dado cobertura a distintos aspectos de la calidad de los sistemas de salud en el contexto de la CSU y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por lo tanto es necesario mejorar “la calidad técnica, así como la aceptación, la capacidad de respuesta y los niveles de confianza entre paciente y profesional”.

Si bien es cierto que la calidad de atención, es el resultado de las acciones y procesos que da los servicios de salud; esta establece contacto con el personal de salud, quien brinda las acciones o procesos en atención, tratamiento y seguimiento de las enfermedades para su recuperación, así como el rol del personal de salud, al establecer contacto con los pacientes, haciendo presencia la empatía en la interacción profesional, tendría que ser buena para que su servicio se recomiende. Es preocupación de la OMS y el MINSA, garantizar que las personas reciban una atención de calidad y realizar un seguimiento del avance hacia la CSU.

Los rasgos caracterológicos, son actitudes que identifican y caracterizan a cada persona, y esta se manifiesta a través del comportamiento, que hace que los individuos reaccionen de manera distinta ante diferentes situaciones., también carácter es parte del soporte básico en el desarrollo de la personalidad, como lo manifiesta Eysenk.

En el sector de nivel primario, tiene como visión asegurar la reducción de la morbilidad y comorbilidad de enfermedades transmisibles y no transmisibles de la población urbana marginal mediante la estrategia de una atención de calidad. (MINSA 2017).

El Centro de Salud Materno Infantil, forma parte de los servicios de salud de primer nivel y tiene por finalidad contribuir a la mejora de la salud, satisfacción del usuario y la calidad de vida de la población brindando servicios de salud con calidad, eficiencia y equidad. El centro de salud está ubicado en una zona urbano marginal, localizado en el distrito del Rímac, Lima.

Ante el interés del MINSA y OMS por cumplir con los objetivos y velar por los derechos del usuario, es importante mencionar que en dicho establecimiento de salud se ha presentado por parte de los usuarios, quejas y descontento en las sala de espera como en el servicio de admisión, y algunos de estas quejas han sido descritas en el libro de reclamaciones (Libro de reclamaciones del C.S.M.I .Piedra Liza 2019), es por ello de mi interés conocer y identificar la relación de los rasgos caracterológicos del

personal de salud y la calidad de atención que se brinda al usuario. Como ya descrito anteriormente, la persona tiene sus rasgos caracterológicos que lo caracterizan individualmente, en este caso se pretende identificar los rasgos caracterológicos del personal de salud quien establece contacto interpersonal con la población. Así mismo identificar que dimensión de la calidad de atención se determina; y conocer la relación con los rasgos caracterológicos del personal de salud.

El resultado de ello, permitirá conocer que rasgo caracterológico sería Bueno para lograr una calidad de atención buena.

# **I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMATICA**

El estudio del carácter ocupaba un papel importante en la psicología anterior al siglo XXI. Actualmente, tiene un gran valor cotidiano y de utilidad para las personas en búsqueda de mayor sentido a su vida mediante su expresión individual y de sus virtudes.

Tener una buena salud de la población es de interés para el estado, e interés de cada persona. De tal modo, es importante que el personal de salud tenga una personalidad con un carácter estable y empática para atender a la población usuaria de los servicios de salud y satisfacer sus necesidades.

El carácter, es la característica que tipifica a cada persona, se considera que el carácter tienen cualidades innatas que actúan como soportes básico en el desarrollo de la personalidad del individuo sobre las cuales el sujeto irá adquiriendo y que diferentes contenidos que le irán dando forma estable y constante en su modo de enfrentar las diferentes circunstancias que la vida misma le plantea Hans Eysenck (1971)

Según la OMS el carácter es: “el conjunto de funciones mentales relacionadas con la disposición natural del individuo para reaccionar de una determinada manera ante situaciones, incluyendo el conjunto de

características mentales que diferencian a ese individuo de otras persona, incluye: amabilidad, responsabilidad, disposición a vivir nuevas experiencias”

El carácter es un componente que se ve fuertemente influido por el ambiente, el entorno social y familiar, el núcleo de amistades o de trabajo, etc.

Según la OMS la calidad de atención es el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario.

Por lo tanto La calidad, viene es una estrategia utilizada por el personal asistencia para lograr la satisfacción total del usuario, por lo tanto la OMS, define como calidad del servicio de salud, para satisfacer las necesidades del usuario, haciendo uso de estrategias y de relaciones interpersonales.

Actualmente la Organización Mundial de la Salud (OMS) calcula que en los países desarrollados hasta uno de cada diez pacientes sufre algún tipo de daño durante su estadía en el hospital.

En 2018, tres publicaciones han incrementado considerablemente el conocimiento que se tiene de la importancia de la calidad de los servicios de salud. La Organización Mundial de la Salud (OMS), el Banco Mundial y

la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), la Academia Nacional de Ciencias de los Estados Unidos de América y la Comisión de Lancet Global Health han dado cobertura a distintos aspectos de la calidad de los sistemas de salud en el contexto de la CSU (Cobertura Sanitaria Universal) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Los autores de estos informes proponen situar la calidad en la base de los esfuerzos para lograr la CSU y llaman la atención sobre la medición de la calidad a nivel local, nacional e internacional. Como resumió el Director General de la OMS, Tedros Adhanom Ghebreyesus, si falta la calidad, la CSU sigue siendo una promesa vacía.

La OMS hace suyas las recomendaciones que instan a las autoridades sanitarias a orientar de forma clara las políticas nacionales hacia la mejora de la calidad de los servicios de salud y el establecimiento de mecanismos para medir los progresos logrados. Se necesitan políticas que se dirijan explícitamente a mejorar la calidad de los servicios de salud, y allí donde existan múltiples iniciativas para la mejora de la calidad, es deseable combinarlas en un esfuerzo coordinado y sistemático para mejorar la atención en todo el sistema de salud.

La OMS plantea que la mayoría de los gobiernos nacionales deberán adoptar medidas dirigidas a clarificar las estructuras de gobernanza, rendición de cuentas y seguimiento en relación con los esfuerzos de mejora de la calidad; a garantizar el compromiso con la calidad mediante la



creación de consensos; y a propiciar un cambio en la cultura de sus sistemas de salud que fomente la preocupación por la calidad de los servicios tanto entre los proveedores como entre los usuarios.

Es así que la calidad de atención está recibiendo una creciente atención en todo el mundo y se debe a que está presente en toda actividad humana. Es por ello, que se ha tenido la presión urgente de convertir y desarrollar los servicios de salud hacia mejores niveles de calidad y competitividad, en los que el personal de salud debe de ganar la confianza plena del paciente.

Es por ello el interés de esta investigación, tomando en cuenta una de las misiones de la calidad de Gestión, donde prioriza en brindar al usuario, un trato adecuado que estimule y favorezca su recuperación.

Se toma en cuenta, que los rasgos caracterológicos del personal de salud y el contacto interpersonal que establece con el usuario de salud en el momento de la atención de salud, puede determinar el cumplimiento de la calidad de atención o no, es decir que la calidad que recibe el usuario es buena o mala. La ausencia del cumplimiento de la directiva de la calidad de atención en la práctica del personal de salud, puede repercutir o afectar la afluencia del usuario en el centro de salud así como una negativa al tratamiento que se brinde.

Por ello me interesa conocer si los rasgos caracterológicos del personal de salud se relaciona con la calidad de atención al usuario, con la finalidad de buscar estrategias que ayuden al personal de salud desarrollar el carácter adecuado y estable para lograr el cumplimiento de la calidad de atención cuyo fin es la recuperación y rehabilitación para el mejoramiento de la dolencia de usuario.

## **1.2 – Formulación del Problema:**

### **Problema General:**

¿Cuál es la relación de los rasgos caracterológicos del personal de salud y la calidad de atención al usuario del C: S. Piedra Liza, Lima?

### **Problemas Específicos:**

1. ¿Cuáles son los rasgos caracterológicos del personal de salud del Centro de Salud Piedra Liza, Lima?
2. ¿Cuál es la Calidad de atención al usuario del Centro de Salud Piedra Liza, Lima?

## **1.3 - Objetivos:**

### **Objetivo general:**

Determinar la relación de los rasgos caracterológicos y la calidad de atención al usuario del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, Lima 2019.

### **Objetivo Específicos:**

1. Identificar los rasgos caracterológicos del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, Lima 2019.

2. Determinar la calidad de atención al usuario del C.S. Piedra Liza, Lima 2019.

#### **1.4.- limitantes de la investigación**

##### 1.4.1 Limitante teórico

Esta investigación, se encontró pocas investigaciones en relación al tema de esta investigación, sobre la variable: Rasgos caracterológicos, se encontró una investigación a nivel nacional desarrollado y aplicado en una escuela militar de Chimbote, para optar de título de Magister.

Se encontró varias investigaciones sobre la variable: Calidad de atención al usuario con otras variables como: Satisfacción, etc. y sus fundamentos de la importancia de ella en los servicios de salud; así mismo se encontró investigaciones de tesis a nivel nacional e internacional.

##### 1.4.2 Limitante temporal

Esta investigación requiere la presencia simultánea del personal de salud y del usuario para la evaluación de los dos instrumentos.

##### 1.4.1 Limitante espacial

El Centro de Salud materno infantil Piedra Liza tiene un área reducido para la atención al usuario y que genera incomodidades en su atención.

## **II: MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes de Estudio:**

Al realizar la revisión de antecedentes del estudio se ha encontrado algunos trabajos relacionados al carácter y calidad de atención. Así tenemos que:

#### **Antecedentes internacionales**

Maggi 2018, en su tesis de maestría titulada “estimar la calidad de la atención en función a la satisfacción de los pacientes de los servicios de emergencia, pediatría. Hospital General de Milagro”, sustentada en la universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador. Cuyo objetivo general fue, medir la afectación de la calidad en la atención proporcionada por el servicio de emergencia pediátrica del hospital general de milagro sobre La satisfacción de los usuarios, mediante una encuesta de satisfacción, trabajo con una muestra empírica de 357 representantes, bajo un método probabilístico aleatorio, considerando un estudio descriptivo, observacional y Transversal para analizar la calidad en la atención brindada y la correlación con la escala de satisfacción alcanzada, concluyó lo siguiente: se determinó que el servicio, no ofrece a debida tranquilidad y en el trato. El Autor infiere que existe una correlación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios – así mismo, se pudo determinar con esta investigación que el tipo de servicio que se

ofrece en esta institución no otorga la confiabilidad al paciente y el tipo de atención no es el óptimo, con respecto al trato que reciben los pacientes.

Álvarez (2017), en su tesis doctoral titulada: "Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de Atención recibid en el Hospital Militar "escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua, febrero marzo 2017, cuyo objetivo general fue: Determinar los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privad Sobre el tipo de calidad de atención recibida en el hospital militar. Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, La muestra está dada por 36 pacientes hospitalizados, el tipo de estudio es descriptivo de corte transversal y Concluyó lo siguiente: según las expectativas y percepciones de los pacientes encuestados arrojaron una brecha muy cercana a cero, lo que evidencia una muy aceptable satisfacción por parte de los pacientes y un índice de calidad elevado por parte de la institución que ofrece el servicio. De lo expresado por el autor, se infiere, que la satisfacción por parte de los usuarios, del servicio de hospitalización, de un hospital privado es satisfactoria. Por lo que los niveles de calidad son óptimos y adecuados, se evidencia una relación directa y consecuente entre el tipo de atención ofrecida y las expectativas generales por los usuarios, así como la percepción que experimentan estos. El proceso de atención en dicha institución es la adecuada.

Ross (2016), en su tesis doctoral titulada “satisfacción percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual “, sustentada en la Universidad Católica de San Antonio de España, cuyo objetivo general fue: definir la correspondencia que existe entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y la calidad de la vida de los usuarios, con una muestra empírica de 141 encuestas, con Diseño descriptivo transversal y concluyo lo siguiente: En este trabajo se ha confrontado la calidad del servicio, básicamente en sus aspectos intangibles, que contribuyen de manera muy importante en todo los niveles de la calidad de vida. El Autor infiere, en este caso que la calidad del servicio está ligada más a la calidad de vida del paciente y viene más relacionada con los aspectos intangibles de la misma calidad, resaltando que este concepto de calidad de vida esta correlacionada a los diferentes niveles de la generalidad considerando también el bienestar social y llegando hasta el bienestar individual.

Castillo Contreras A., México. Realizó el estudio de "Percepción del cuidado de enfermería otorgado a las pacientes durante la atención del evento obstétrico en el Hospital General de Tula". Teniendo como objetivo general conocer la percepción de cuidado de enfermería otorgado a las pacientes atendidas durante su evento obstétrico en el Hospital General de Tula. Es un estudio cualitativo, transversal. Teniendo como población de

estudio mujeres que fueron atendidas para resolución de su embarazo vía vaginal o abdominal en el Hospital General de Tula durante el periodo de diciembre 2015-2016, dando como muestra a 8 gestantes. 9 Para la recolección de información se utilizó la entrevista. Las conclusiones entre otras fueron que según el código deductivo responsabilidad y los códigos inductivos sentirse atendido y amabilidad, son los códigos que reflejan la percepción de las pacientes acerca del cuidado de enfermería que se les fue brindado durante la atención del evento obstétrico, siendo estos los que aparecen con mayor frecuencia en los discursos de las pacientes.

En el trabajo de investigación titulado “Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital”. El objetivo de este trabajo científico fue: evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción de los pacientes y la correlación entre ambos. Se realizó un estudio transversal, con la participación de 275 pacientes hospitalizados en un hospital universitario en el Centro-Oeste de Brasil. Los datos fueron recolectados a través de la aplicación simultánea de tres instrumentos. Entre los cuidados de enfermería que se evaluaron, sólo dos se consideran seguros - higiene y comodidad física; la nutrición y la hidratación - mientras que el resto fueron clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida en los dominios evaluados: técnico-profesional, la confianza y la educación. Esto puede estar justificada por la débil correlación que se observó entre estas



variables. A pesar de que el déficit de la calidad, el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería recibida fue alta. Estos resultados indican que la institución necesita para centrar sus objetivos, en un sistema de evaluación continua de la calidad de la atención, con el objetivo de atender a las expectativas de los pacientes. Santana (2014)

Loza Sosa J., en Bolivia, desarrolló un estudio sobre "Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi, en el segundo trimestre de la gestión 2014". Tuvo como objetivo analizar la calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi. La investigación fue descriptivo / transversal. Su población estuvo constituida por 82 pacientes y 6 profesionales del servicio. Las conclusiones según los resultados muestran que el servicio de emergencias referente a la atención que se brinda al paciente se la considera un trato digno".

### **Antecedentes Nacionales**

Madrid Quispe G., Chincha – Ica. Ejecutó la investigación titulado "Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del Hospital San José en el 2016". El estudio es de tipo no experimental de corte transversal. El objetivo fue describir la calidad de atención de enfermería percibida por los usuarios del Nosocomio San José en el 2016. Teniendo una población de 387 pacientes. Se utilizó como instrumento el cuestionario

de calidad de la atención de enfermería percibida (CCAEP). Las conclusiones a las que llegaron fue que la calidad de atención de enfermería percibida por los usuarios del Nosocomio San José de Chincha, tiene que mejorar, ya que de los usuarios que participaron en el estudio manifiestan no querer recibir la atención del profesional de enfermería quien les brindo la última atención. Por otro lado la mayoría de los usuarios consideran que la atención brindada no fue inmediata.

Morales Machco E., en Huaylas Norte-Perú, ejecutó un estudio sobre "Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre abril - junio del 2015". El objetivo fue determinar la percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de Enfermería en el área de Emergencia. La investigación fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. Su población fue conformada por los usuarios de dicho servicio (120), concluyendo con una muestra de 54 participantes. Las actividades realizadas para obtener la información fueron encuestas consistente en el uso del cuestionario tipo escala de Likert. Lo que le permitió obtener las conclusiones siguientes, entre otras, señalan que la mayor cantidad de los pacientes perciben la atención del profesional como medianamente favorable.

En su tesis denominada "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital

Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015”. Huerta (2015). El Objetivo de esta investigación científica fue Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. Se aplicó un Diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó 10 de acuerdo al rango de satisfacción. El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%) El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia, la limpieza y comodidad del servicio. El diseño y método de investigación consistió en la búsqueda a través de las bases de datos: PubMed, Trip Database, Cochrane, además de Google Scholar y SciELO, con el propósito de

analizar estudios relacionados con calidad de servicio. Los límites comprendieron: textos completos, idioma español y/o inglés, de los últimos 10 años y acceso gratuito. Se seleccionaron 17 artículos para la revisión. Se concluyó que la calidad de servicio, es percibida de diferentes maneras. Existen múltiples factores que determinan la percepción de calidad de servicio uno de ellos es el estado de salud de los usuarios.

Fernández Ayala A., Tiburcio Alcedo L., Vásquez Zevallos F., Huánuco (2014). Realizaron un estudio titulado “Calidad de atención y la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Nosocomio Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2014”. El objetivo fue determinar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Nosocomio Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco. La tesis es prospectiva y de corte transversal. Con una población de 115 pacientes. Las actividades realizadas para obtener la información fueron encuestas consistente en el uso del cuestionario tipo escala de Likert. Lo que le permitió obtener las conclusiones siguientes, entre otras, que la calidad de atención de enfermería es negativa por lo que el paciente no se siente satisfecho con la atención recibida en dicho nosocomio de estudio.

Vildoso (2002). Realizó una investigación básica, descriptiva, diseño no experimental y transversal, en una población de 1112 y la muestra no probabilística de 251 cadetes entre 18 y 25 años, la información fue

recolectada mediante una encuesta que evaluó a los cadetes usando el test caracterológico de Gastón Berger (1961) y el inventario de satisfacción profesional de). Las conclusiones a las que llegaron fueron que el rasgo caracterológico de personalidad preponderante en los cadetes fue el flemático con 197 casos (78.5%), seguido del tipo Sanguíneo con 35 casos (13.9%), luego el Amorfo con 8 casos (3.2%). En menor cantidad estuvieron los Nerviosos con 4 casos (1.6%), Coléricos con 3 casos (1.2%) y el Pasional y Apático con 2 casos cada uno (0.8%) de un total de 251 personas evaluadas. El 98.41% de los cadetes de la E.M. de Chorrillos estuvieron satisfechos (247 casos de 251) y solamente un 1.54% de insatisfechos con sus especialidades elegidas. Mayoritariamente los cadetes manifestaron respuestas de Adecuada en las necesidades de Seguridad, Pertenencia y Autoestima, influyendo positivamente en la satisfacción de la especialidad elegida por los cadetes, solamente en la necesidad de autorrealización indicaron respuesta ambivalente (69.3%) e insatisfacción (30.7%).y finalmente no se encontró influencia de los rasgos caracterológicos de la personalidad en el grado de satisfacción en la elección de la especialidad en los cadetes ( $p$ -valor= 0.948 y  $p$ -valor=0.725 > 0.05).

## 2.2. Bases Teóricas:

### El temperamento y el carácter

Desde los Pitagóricos el número cuatro gozaba de gran prestigio místico. Empédocles, Aristóteles y otros filósofos enseñaron que los elementos de la tierra eran cuatro. En seguimiento de esta doctrina descubrieron los médicos hipocráticos (500 a 400 años antes de Cristo) cuatro líquidos orgánicos fundamentales a los cuales atribuían la génesis y el mantenimiento de la vida: sangre, bilis, flema o linfa, bilis negra o atrabilis. Estaban convencidos de que la vida bullía en estos líquidos o humores del cuerpo y sobre la base de esos humores los hombres podían ser distribuidos en cuatro grupos o tipos, según que en ellos predominara uno u otro de esos líquidos. Estos tipos eran:

- Sanguíneo: Corresponde al predominio de la sangre: físicamente son individuos de estatura inferior a la media, buena musculatura, figura proporcionada. En sus manifestaciones de carácter presenta tendencia a la irreflexión, es sociable, poco tenaz y persistente.
- Melancólico: Predomina en él lo que Hipócrates llamaba la "bilis negra", se conoce también como tipo nervioso. Físicamente es delgado, de estatura normal o superior a la media, con tendencia a la palidez.

- Colérico: Predomina en su organismo la "bilis amarilla". De estatura normal o superior a la media; la piel presenta un tono amarillento.
- Flemático: Físicamente tienen tendencia a la obesidad, aunque pueden existir tipos delgados. En él predomina la flema.

Esta teoría sobre los temperamentos fue aceptada prácticamente sin discusión ni modificación durante siglos. No es sino hasta finales del siglo IXX y principios del XX cuando aparecen nuevas clasificaciones en las cuales se relacionaba básicamente la constitución física del individuo con su temperamento o carácter. Una de ellas viene de la Escuela constitucionalista Italiana donde el psiquiatra De Giovanni estableció los conceptos de normotipo y ectipo. El normotipo determina ciertas proporciones que el organismo debe presentar para corresponder a un tipo definido; el ectipo se observa cuando el sujeto presenta dimensiones corporales en mayor o menor proporción que las fijadas para un tipo somático. El normotipo debía presentar ciertas proporciones somáticas, como la longitud abarcada por los brazos abiertos debe ser igual a la estatura y circunferencia torácica igual a la mitad de la estatura, además de otras medidas complejas.

En forma simultánea a las aportaciones de la escuela italiana, en Alemania Kretshmer desarrollaba una clasificación de tipos somáticos con la que intentó relacionar una estructura corporal determinada y las

tendencias psicológicas correspondientes. Los tipos de propuestos por Kretshmer son el pícnico, el atlético y el leptosomático. (3)

### **2.3. Base Conceptual:**

Para el psicólogo venezolano P. L. Díaz García el carácter es la constitución somática en acción. Es el aspecto emotivo-relaccional de la personalidad. La emotividad motivante está enclavada en lo orgánico.

Otro concepto un poco más enciclopédico indica que se define al carácter como "la suma total de efectos producidos en la vida psicológica de un individuo por los cambios químicos o metabólicos que constantemente se están verificando en todos los tejidos del cuerpo humano" (McDougall). El carácter es el clima o medio interno, orgánico, y está en relación estrecha con nuestra vida afectiva.

Para el mismo LaHaye "el Caracteres la combinación de rasgos que hemos heredado de nuestros padres.

Como se puede apreciar los diferentes conceptos pueden ser simples o complejos, pero todos concuerdan que el temperamento y el carácter proviene y reside en el interior del individuo. El otro punto álgido es qué tanto influye en la vida de las personas.

Para el profesor soviético A. Petrovski, la actividad psíquica del hombre es una formación muy compleja..Según el autor, es preciso



diferenciar la actividad Psíquica compleja que se forma durante la vida del hombre (pensamiento, lenguaje) y las funciones naturales más elevadas (por ejemplo, la velocidad de formación de los vínculos condicionados y otros) La actividad psíquica incluye entre muchos otros componentes también estas funciones elementales. Las propiedades elementales, innatas que suelen denominarse dotes pasan a integrar las funciones psíquicas más complejas que se forman bajo la influencia de las condiciones externas. (2)

Para Tim La Haye, la carga hereditaria que se trasluce a través del temperamento y el carácter son de una trascendencia mayor de lo anteriormente expresado: "Humanamente hablando, no hay nada que tenga una influencia más profunda sobre el comportamiento que el carácter o temperamento que heredamos. La combinación de los genes de los padres en el momento de la concepción que determinó nuestro temperamento básico nueve meses antes de que respirásemos por nuestra cuenta, es el responsable en buena medida, de nuestras acciones, de nuestras respuestas emocionales y, en mayor o menor grado, de casi todo lo que hacemos. (4)

## **El Carácter**

El cuestionario Caracterológico descansa sobre la base de la Teoría Caracterológica de Renne Le Senne.

Entendida como “la ciencia de carácter”, la caracterología es una parte de la psicología que se ocupa de describir las formas de manifestación del carácter e investiga su desarrollo con referencia a la aportación congénita y la acción del medio ambiente”

Esta noción de Carácter es para Le Senne la de una determinación o conjunto de determinaciones originarias e inmodificables, esto es, permanece fijada al significado que la hace afín al temperamento. Este concepto de Carácter hace de la libertad y del determinismo en la personalidad humana dos fuerzas diferentes y recíprocamente autónomas, una de las cuales reside en el yo y la otra en el carácter (o en el temperamento). Nos habla del Carácter como un conjunto o trama de cualidades psíquicas que dan especificidad al modo de ser de un individuo; el conjunto de disposiciones reflejado en las cualidades que determinan el modo de adaptación a la vida de un individuo, su conducta responsable y sus valores.

Por consiguiente, el carácter nos presenta la línea de conducta con la que se manifiesta la personalidad del individuo. Expresa el modo o la manera propia con que cada uno obra, se enfrenta con la vida y reacciona contra ella.

### **Los Tipos Caracterológicos según Gastón Berger:**

La clasificación y el estudio de los diferentes caracteres considerados en sus formas típicas y representativas, constituyen el objeto de la caracterología especial. Su finalidad es la combinación o composición de las propiedades fundamentales, analizadas por la caracterología general y de cuyas distintas combinaciones resultan los diferentes caracteres.

Ahora bien, las tres propiedades fundamentales del carácter son: la emotividad, actividad y resonancia, que combinadas en su doble dirección de primariedad y secundariedad, dan origen a los ocho tipos de carácter en la teoría de Le Senne; los cuales brevemente descritos son los siguientes:

- Los Pasionales (E-A-S): Que son aquellos que se caracterizan por ser ambiciosos, que realizan tensión extrema de toda la personalidad. Actividad concentrada en un fin único. Dominadores, naturalmente aptos para mandar. Saben dominar –y utilizar- su violencia. Resaltan por ser serviciales, honorables, amantes de la sociedad y con frecuencia resultan buenos conversadores. Demuestran tomar en serio la familia, la patria y la religión. Suelen tener un sentido profundo de la grandeza. Su valor dominante; la obra por realizar
- Los Coléricos (E-A-P): Representan a aquellos generosos, cordiales, llenos de vitalidad y exuberancia. Optimistas, generalmente de buen humor; carecen a menudo de gusto y de

medida. Su actitud es intensa y febril, pero múltiple. Suelen interesarse por la política, aman al pueblo, creen en el progreso y son revolucionarios de buena gana. Dotados con frecuencia de aptitudes oratorias y llenos de impetuosidad, arrastran a las multitudes; valor dominante: la acción.

- Los Sentimentales (E-nA-S): Suelen ser aquellos que no pasan de la etapa de la aspiración, meditativa, introvertida, esquizotímicos. A menudo melancólicos y descontentos de sí mismos. Tímidos, vulnerables, escrupulosos, alimentan su vida interior con la rumiación de su pasado. No les resulta fácil entrar en relación con el prójimo y caen con frecuencia en la misantropía. Torpes y malogrados, se resignan de antemano a lo que sin embargo podrían evitar. Individualistas, tienen un vivo sentimiento de la naturaleza. Valor dominante: la intimidad.
- Los Nerviosos (E-nA-P): Aquellos de humor variable, les gusta conmover y llamar la atención de los demás sobre sí mismos. Indiferentes a la objetividad, sienten necesidad de embellecer la realidad, para lo que oscilan entre la mentira y la ficción poética, tienen un gusto pronunciado por lo extravagante, lo horrible, lo macabro y en general por lo negativo. Trabajan irregularmente y sólo en lo que les agrada. Tienen necesidad de excitantes para salir de la inactividad y del fastidio. Inconstantes en sus afectos, se ven

prontamente seducidos y también consolados. Valor dominante: la diversión.

- Los Flemáticos (nE-A-S): Hombres de hábitos, respetuosos de los principios, puntuales, dignos de fé, objetivos y ponderados. De humor parejo, generalmente impasibles, son también pacientes, tenaces y desprovistos de toda afectación. Su civismo es profundo y su religión tiene sobre todo un carácter moral. Su sentido del humor es a menudo muy vivo. Tienen marcada preferencia por los sistemas abstractos. Valor dominante: la ley.
- Los Sanguíneos (nE-A-P): Resultan ser extrovertidos, saben hacer observaciones exactas y dan prueba de un acentuado espíritu práctico. Aman al mundo, en cuyo seno se muestran corteses, espirituales, irónicos y escépticos. Saben manejar a los hombres y son hábiles diplomáticos. Liberales y tolerantes en política, sienten poco respeto por los grandes sistemas y asignan un gran valor a la experiencia. Dan prueba de iniciativa y testimonian una gran flexibilidad de espíritu, siendo a menudo oportunistas. Valor dominante: el éxito social
- Los Apáticos (nE-nA-S): Representan a aquellos herméticos, misteriosos, vueltos hacia sí mismos pero sin una vida interior intensa (estremecedora). Son sombríos y taciturnos, ríen muy rara vez. Esclavos de sus hábitos, son conservadores. Tenaces en sus

enemistades, se reconcilian con mucha dificultad. Siendo muy poco conversadores, aman la soledad. Aun cuando indiferentes a la vida social, son sin embargo generalmente honestos, veraces y honorables. Valor dominante: la tranquilidad.

- Los Amorfos (nE-nA-P): Son los disponibles, conciliadores, tolerantes por indiferencia, dan sin embargo pruebas con frecuencia de una obstinación pasiva muy tenaz. Tomados en conjunto, son aquellos de los que se dice que tienen “buen carácter”. Negligentes, inclinados a la pereza, carecen por completo de puntualidad. Son indiferentes al pasado y más todavía que al porvenir. Tienen a menudo aptitudes para la música (ejecución) y para el teatro. Valor dominante: el placer. (6)

### **El carácter influye en todo lo que hacemos**

Al examinarlos tipos de carácter, se está en una mejor condición para entender que no hay influencia más significativa que impulse en forma natural las acciones y reacciones del ser humano, incluso las más cotidianas. Pongamos de ejemplo algunas actividades comunes y cotidianas de las personas. Mencionamos algunos ejemplos:

El carácter y la capacidad de manejo. Los sanguíneos son conductores erráticos de vehículos. A veces conducen a gran velocidad,

pero sin que exista razón aparente pierden interés en la velocidad y reducen la marcha. Viajar en el asiento de atrás de un sanguíneo puede resultar decididamente peligroso. Le interesan tanto las personas, que cuando habla quiere mirarlas a la cara, incluso mientras maneja. Dado que es un súper conversador presta muy poca atención a la ruta.

Los coléricos son osados demonios de la velocidad, que avanzan adelantándose a los otros vehículos por cualquier lado. Siempre de recorrer en un período de tiempo más de lo que es humanamente posible, e intentan ganar tiempo conduciendo furiosamente entre un compromiso y otro. Por extraño que parezca rara vez lo multan, pues tiene la habilidad para tener el ojo puesto en el retrovisor y estar atento a los policías de tráfico.

Los melancólicos jamás salen de la casa sin prepararse para el viaje con la antelación necesaria. Estudian el mapa y conocen la mejor ruta de principio a fin. Los melancólicos son los que están en mejores condiciones para mantener un registro completo de la historia del vehículo, incluyendo el consumo de gasolina, aceite y las reparaciones. Son legalistas por naturaleza, y por lo tanto raras veces viajan a grandes velocidades

El flemático por su parte es el conductor más lento de todos. Es el último en arrancar en una intersección; raras veces cambia de carril, y constituye un peligro por su indecisión cuando entra en la autopista desde una rampa lateral. Conduce como si anduviera de paseo los siete días de la semana. Pocas veces lo multan, casi nunca tiene accidentes, pero puede

ser un peligroso obstáculo en la carretera. Así mismo un flemático Es capaz de hacer el trabajo con calidad, y se encarga escrupulosamente de él, sencillamente porque el impulso de hacer lo que corresponde es superior a su deseo de descansar

El sanguíneo normalmente se levanta temprano el sábado para arreglar su patio. Con gran entusiasmo prepara las herramientas (posee todos los elementos que se conocen porque es incapaz de resistirse a comprar lo que le ofrecen). Con todo, a la media hora, lo más probable es que esté de lo más feliz charlando con un vecino. Antes de completar la jornada le pide al hijo que recoja las herramientas y resuelve arreglar el jardín la próxima semana. El sanguíneo es uno de los grandes postergadores del mundo.

El carácter y los hábitos gastronómicos. Los sanguíneos comen todo lo que tienen a la vista De paso, en un restaurante casi nunca consultan el menú antes de que llegue el mesonero, pues seguramente estará conversando. Los coléricos son comensales estereotipados, pues su menú varía sólo excepcionalmente de un día para otro, y cuando se lo sirven, se lo traga a grandes bocados, a menudo hablando mientras comen o mastican. Los melancólicos son comensales fastidiosos. Les lleva una eternidad resolver lo que van a pedir, pero una vez que tienen la comida delante saborean cada bocado. Los flemáticos comen con gran



deliberación e invariablemente son los últimos en terminar. Es por eso que generalmente no aumentan de peso. (5)

### **Calidad de atención al usuario**

Calidad es un término difícil de definir, pues abarca una serie de significados que dependen de la posición que cada uno tenga en la organización; sin embargo existen muchas definiciones que se han producido en los últimos tiempos.

Uno de los primeros sectores influidos por el proceso de calidad fue el de los servicios de salud, en el que generó la necesidad de implementar un Sistema de calidad ante el elevado índice de usuarios externos e internos que exigen que los servicios sean excelentes. (11)

Los centros de salud pueden clasificarse como sistemas sociales abiertos. Son un conjunto de elementos interrelacionados (recursos humanos, tecnología, información) que está orientada a cumplir con la mejora de la salud y satisfacción de los pacientes. (14)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define como Calidad del Servicio de Salud: Satisfacción de las necesidades del usuario, menor riesgo al paciente, prevención y recuperación total del paciente y su rehabilitación. (14)

En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la organización del Sistema Nacional de Salud, que han involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. De ello se deduce que la calidad es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad. (11)

El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. (14 ). Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de la calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad. El objetivo de los servicios de salud es satisfacer las necesidades de sus usuarios (10), y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud.

## **Principios de calidad total:**

Los puntos de la gestión según Deming:

Crear constancia del propósito hacia la mejora del servicio

Adoptar una nueva filosofía, no se puede vivir con los niveles de defectos comúnmente aceptados

Dejar de depender de inspecciones, apoyarse en evidencias estadísticas de que la calidad está presente

Abandonar la práctica de hacer negocio sobre la base del precio

Identificar problemas

Implantar métodos modernos de formación. Entrenar a los trabajadores enseñándoles cómo hacer mejor el trabajo

Instaurar métodos modernos de supervisión, haciendo que la responsabilidad de los empleados cambie de la cifra a la calidad

Erradicar el temor para que todos puedan trabajar eficientemente

Derribar barreras entre los departamentos.

Trabajo en equipo

Eliminar las cuotas numéricas.

Definir los niveles de calidad

Potencia el orgullo por el trabajo

Instruir un vertiginoso programa de capacitación y entrenamiento

Crear una estructura en la gerencia que vale por todo lo anterior.

Pasos para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes o usuarios:

Poner al cliente o usuario en primer lugar: hacer que el cliente se sienta como si fuera la persona más importante y que se cuenta que podía tener otras necesidades de salud, distintas de las causa por la cual acudió al establecimiento.

Dar información: los usuarios internos y externos deben saber cómo funciona el proceso de prestación de servicios cuanto tiempo deben esperar para obtener un servicio y porqué, que servicios ofrecen y quien los ofrece.

Ser Cortés: la práctica de las normas comunes de cortesía con los clientes constituye un pre - requisito para lograr que los clientes salgan satisfechos.

Demostrar interés en el cliente o usuario: no importa cuán ocupado esté, nunca debe ignorar a los clientes.

Ser claro y demostrar seguridad: al dar información y educación al usuario asegúrese de dar mensajes claros e instrucciones correctas sobre el uso de los servicios de haber respondido a todas las preguntas de cada usuario en forma satisfactoria.

Valorar el tiempo: con el tiempo de los pacientes, no solamente el suyo.

Respetar la privacidad y la confidencialidad: asuma la responsabilidad de proteger la privacidad y confidencialidad de cada paciente que acude a la institución.

Responder los problemas: escuche las quejas, no discuta con los pacientes y trate de buscar soluciones a los problemas ya sea de forma inmediata o en futuro cercano.

Ser eficiente: el tiempo de espera excesivo es una de las quejas más comunes Adopte medidas administrativas adecuadas para reducir el tiempo de espera.

Crear un ambiente positivo: mantenga las instalaciones limpias y ordenadas.

Ser sensible a los clientes o usuarios: su comportamiento afecta a la forma como el usuario percibe los servicios. Evite las risas inapropiadas, chistes, conversaciones frívolas mientras atiende a los pacientes.

Ofrecer educación: utilice bien el tiempo de los clientes o usuarios mientras se encuentren esperando, mostrándoles videos y ofreciéndoles charlas sobre temas de salud. El tiempo de espera parecerá más corto y los usuarios aprenderán buenas prácticas de salud. (14)

#### **Dimensiones de la calidad:**

a) Dimensión Científico técnico: Hace referencia a la capacidad de los proveedores de utilizar el más avanzado nivel de conocimientos existente para abordar los problemas de salud. Es la dimensión que mejor se entiende y más frecuentemente se mide, significa atender de forma científica las necesidades sanitarias.

Eficacia:

La probabilidad de beneficio que pueda proporcionar a los

individuos la aplicación de determinada tecnología en condiciones ideales de uso.

Efectividad:

La probabilidad de beneficio de una determinada tecnología en condiciones de uso normales, es decir, la medida en la que una determinada práctica sanitaria mejora el estado de salud de la población concreta que la recibe.

Eficiencia:

Es el máximo de efectividad al mínimo coste. Se asume que a mayor eficiencia mayor calidad.

Continuidad:

Que la atención se provea de forma ininterrumpida y coordinada entre proveedores e instituciones. Por ejemplo que no existan vacíos, dilataciones entre los cuidados que se le dan a un paciente en Atención Especializada (hospital) y los cuidados que se deben dispensar en Atención Primaria (centros de salud).

Responsabilidad: Servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad.

b) Dimensión Humana:

Privacidad:

Respeto a los derechos del paciente, controlar la distribución y difusión de los datos de su enfermedad. (Confidencialidad).

En la actualidad esta dimensión está regulada en España por la Ley General de Sanidad y por la Ley 41/2002 básica reguladora de la autonomía del paciente y de los derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica

Comprensión: Implica la realización de esfuerzos serios para proveer atención esmerada e individual.

Cortesía: Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características.

Empatía: La empatía va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.

c) Dimensión Accesibilidad: Se define como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultantes cumplen con las expectativas del usuario.



Se trata de tener en cuenta la manera en que la atención es percibida por el usuario y sus reacciones como consecuencia de ello.

La facilidad con que la atención sanitaria puede obtenerse en relación con los aspectos (barreras) organizacionales, económicos y culturales. En todo caso es importante saber si llega a quién la necesita y cuando la necesita. Un indicador importante en relación a la accesibilidad es la cobertura; crónicos, vacunación, número de llamadas realizadas para poder pedir cita, tiempos en ser citados para una determinada consulta, para una intervención quirúrgica, etc (13)

## **2.4 Definición de términos básicos**

A) El carácter.- Según la OMS Temperamento es: "el conjunto de funciones mentales relacionadas con la disposición natural del individuo para reaccionar ante una determinada situación.

B) Calidad de Atención.- Es la calidad del servicio de salud, para satisfacer las necesidades del usuario, haciendo uso de estrategias de relaciones interpersonales.

C) Calidad de Atención en Salud:

El Instituto de Medicina de EEUU 1972 la define como "asistencia médica de calidad es aquella que es efectiva en la mejora del nivel de salud y grado de satisfacción de la población, con los recursos que la sociedad y los individuos han elegido destinar a ello".

Donabedian dice que la atención sanitaria tiene mayor o menor calidad en la medida que sus atributos se aproximen a los del prototipo. También la define como " el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención".

Según la OMS, "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

MINSAL.- Ministerio de Salud

Recursos humanos.- El concepto también se utiliza para nombrar al departamento, la oficina la persona que se dedica analizar, elegir, contratar, formar y retener a los trabajadores de una compañía.

Síntomas.- Podemos describir al síntoma como una señal clara de la presencia de alguna *enfermedad*, fenómeno o complicación. El síntoma es el modo en el que esa enfermedad o complicación de la salud se manifiesta, por lo general de manera externa aunque también existen síntomas internos que no pueden ser observados a simple vista.

Organización.- Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

Usuarios.- El concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

### **III: HIPOTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis:**

Ha: Existe asociación entre los rasgos caracterológicos del personal de salud y la calidad de atención al usuario.

Hipótesis específicas:

Los rasgos de personalidad que predomina es el flemático

La calidad de atención es de nivel medio

Existe asociación entre los rasgos caracterológicos del personal de salud y la calidad de atención según dimensión científico-técnico al usuario.

#### **3.2. Definición conceptual de Variables:**

Variable 1: Rasgos Caracterológicos:

Son conjunto de rasgos psicológicos estables del hombre. Conjunto de determinaciones originarias e inmodificables. El carácter se manifiesta en la actitud hacia si mismo y los demás. Tiene cualidades innatas que actúa como soporte básico del desarrollo de la personalidad

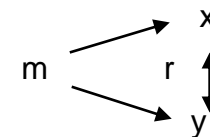
Variable 2: Calidad de Atención:

Según la OMS es calidad del servicio de salud, para satisfacer las necesidades del usuario, haciendo uso de estrategias de relaciones interpersonales

### **3.2.1 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Operacionalización de Variables			
Variables	Dimensiones	Indicadores	Método de investigación
<p>V 1 :</p> <p>Rasgos Caracterológicos del personal de salud.</p>	<p>1-Colerio.</p> <p>2-Pasional</p> <p>3-Nervioso.</p> <p>4-Sentimental.</p> <p>5-Sanguineo</p> <p>6- Flemático.</p>	<p>Emotivo/ activo/primario</p> <p>Emotivo/activo/secundario</p> <p>Emotivo. No activo. Primario</p> <p>Emocional. No activo. Secundario</p> <p>No emocional. Activo. primario</p>	<p>La investigación es el método deductivo.</p> <p>Tipo o nivel: Descriptivo, correccional, de corte transversal,</p> <p>Diseño no experimental, cuantitativo.</p>



<p>V 2: Calidad de atención al usuario</p>	<p>7- Amorfo.  8- Apático  Científico técnico.  Humano.</p>	<p>No emocional. Activo. Secundario No emotivo. No activo. primario No emocional. No activo. Secundario  Conocimientos científicos capacidad diagnóstica.</p>	<p>Población Muestral Población Muestral 1: _constituido por 71 personales de salud. Población Muestral 2: conformado por 71 usuarios que asisten al C.S.M.I. Piedra Liza.  Técnica: encuesta.  Instrumentos:</p>
--	---	---	---



	Accesibilidad	<p>Buen trato, empatía, comunicación.</p> <p>Programación de citas</p> <p>esperar el turno</p> <p>fácil ubicación de los servicios de salud</p>	<p>1) Cuestionario Caracterológico de Gastón Berger (Rasgos caracterológicos) que fue aplicado al personal de salud.</p> <p>2) Encuesta o Prueba de Liker.(Calidad de Atención) que fue aplicado a los asuarios</p>
--	---------------	---	---

## **IV.- DISEÑO METODOLOGICO**

### **4.1. Tipo y diseño de investigación:**

Tipo: Cuantitativo

### **4.2. Método de investigación:**

Descriptivo, no experimental

Nivel: Descriptivo Correlacional de corte transversal

### **4.3. Población y muestra**

La muestra fue intencional estuvo constituida por 71 personas que laboran en el establecimiento de salud y 71 usuarios que son atendidos en los consultorios externos tanto por el personal asistencial y administrativo.

### **4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado**

Se llevó la investigación en el centro de salud materno infantil Piedra Liza –Lima durante el periodo de Abril a Julio 2019.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

Se utilizaron el instrumento denominado Gastonberger para análisis la caracterología y para la calidad un cuestionario en escala Lickert.

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos**

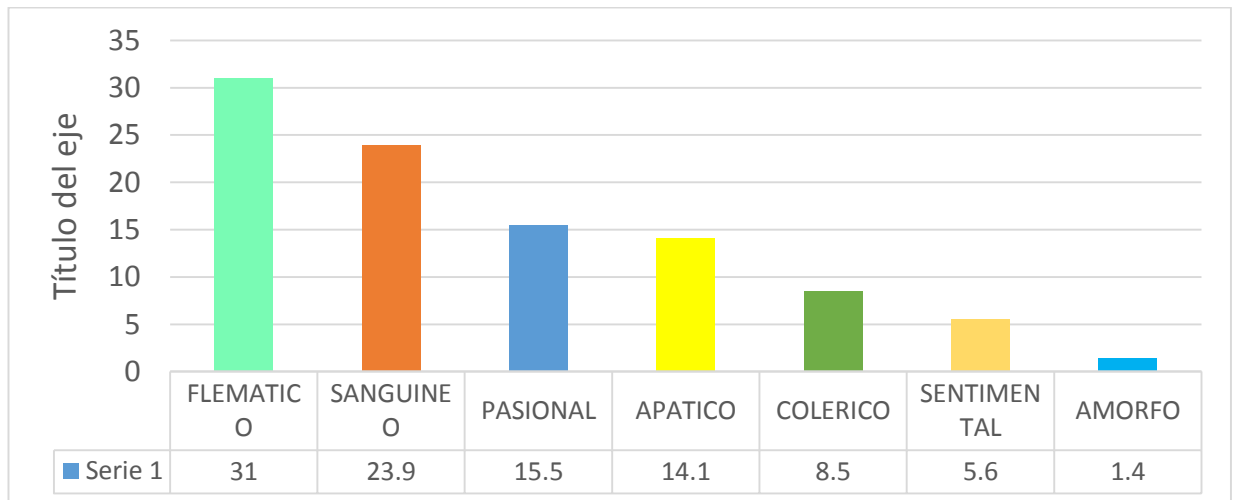
Se procesaron los datos usando la prueba Chi-cuadrado al 90 y al 95 % de confianza. Par la clasificación de niveles en la calidad se ha utilizado la clasificación de Stanones.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados descriptivos

GRAFICO 5.1

Tipo de rasgos caracterológicos del personal de salud. Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza. Lima. 2019

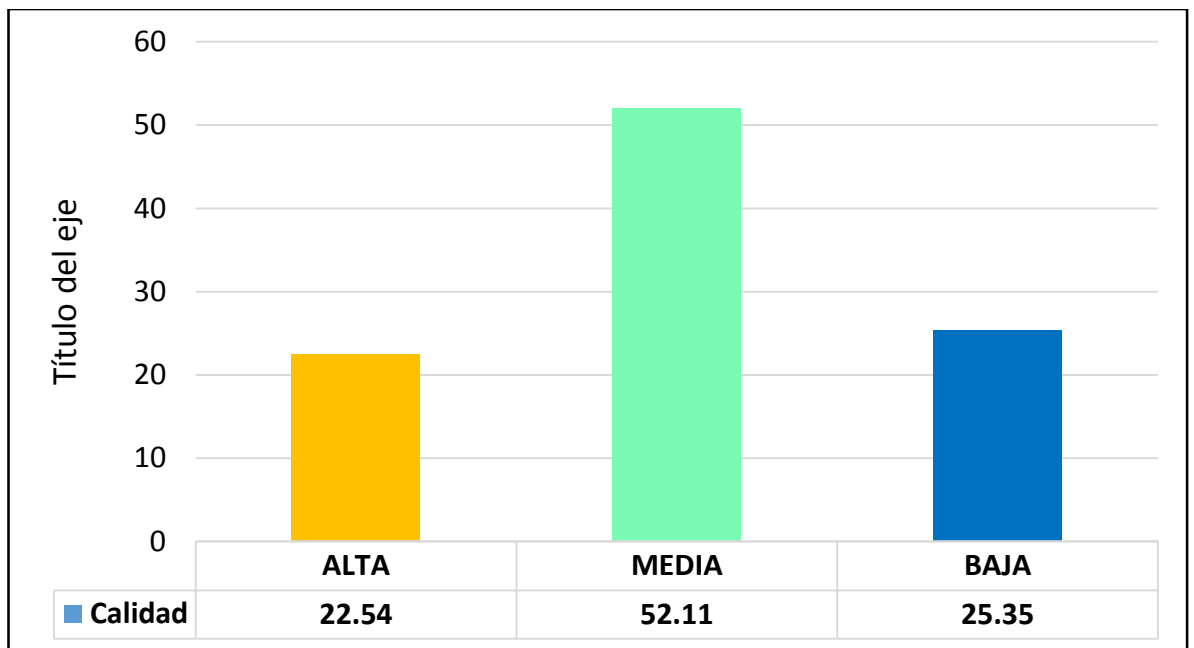


Fuente: Cuestionario de rasgos caracterológicos al personal de salud del CMI Piedra Liza. 2019

En el presente gráfico se observa que predomina el carácter flemático con 31% (22) seguido del carácter sanguíneo 23,9 % (17).

### GRAFICO 5.2

Nivel de calidad de atención al usuario. Centro de Salud Materno Infantil  
Piedra Liza. Lima. 2019



Fuente: Encuesta de Likert a usuarios del salud del CMI Piedra Liza. 2019

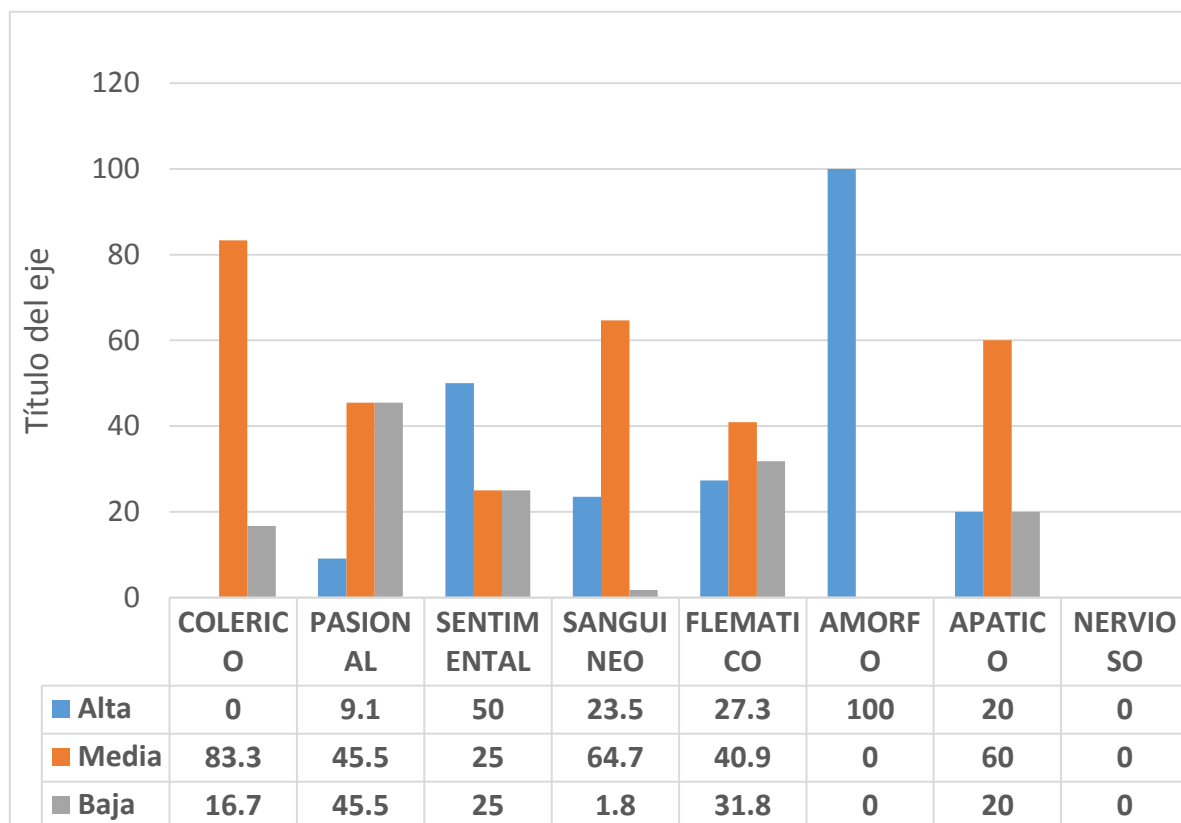
En el gráfico se observa que predomina la calidad media de atención al usuario con 52.11 % .

## 5. 2 Resultados inferenciales

Tabla 5.3

Tabla de contingencia de la calidad según rasgos y calidad de atención.

Centro Materno Infantil Piedra Liza. Lima. 2019



Fuente: Cuestionario de rasgos caracterológicos y Encuesta de Likert a usuarios del salud del CMI Piedra Liza. 2019

Interpretación: De los rasgos de carácter flemático predomina el 40.9 % (9) de personas con calidad de atención media. Dado que hay predominancia de la calidad de atención media 52.1% (37).

**Tabla 5.1**

**Prueba chi cuadrado para la verificación de asociación entre los rasgos de carácter y calidad de atención. Centro Materno Infantil**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,858 <sup>a</sup>	12	,310
Razón de verosimilitud	14,597	12	,264
Asociación lineal por lineal	1,639	1	,201
N de casos válidos	71		

**Piedra Liza. Lima. 2019**

Fuente: Cuestionario de rasgos caracterológicos y Encuesta de Likert a usuarios del salud del CMI Piedra Liza. 2019

La prueba chi cuadrado indica que no hay asociación significativa entre los rasgos y la calidad de atención porque el p valor es de 0.310 y es mayor que 0.05 valor de p

**Tabla 5.2**

**Tabla de contingencia de la dimensión científico-técnico de la calidad según rasgos. Centro Materno Infantil Piedra Liza. Lima.**

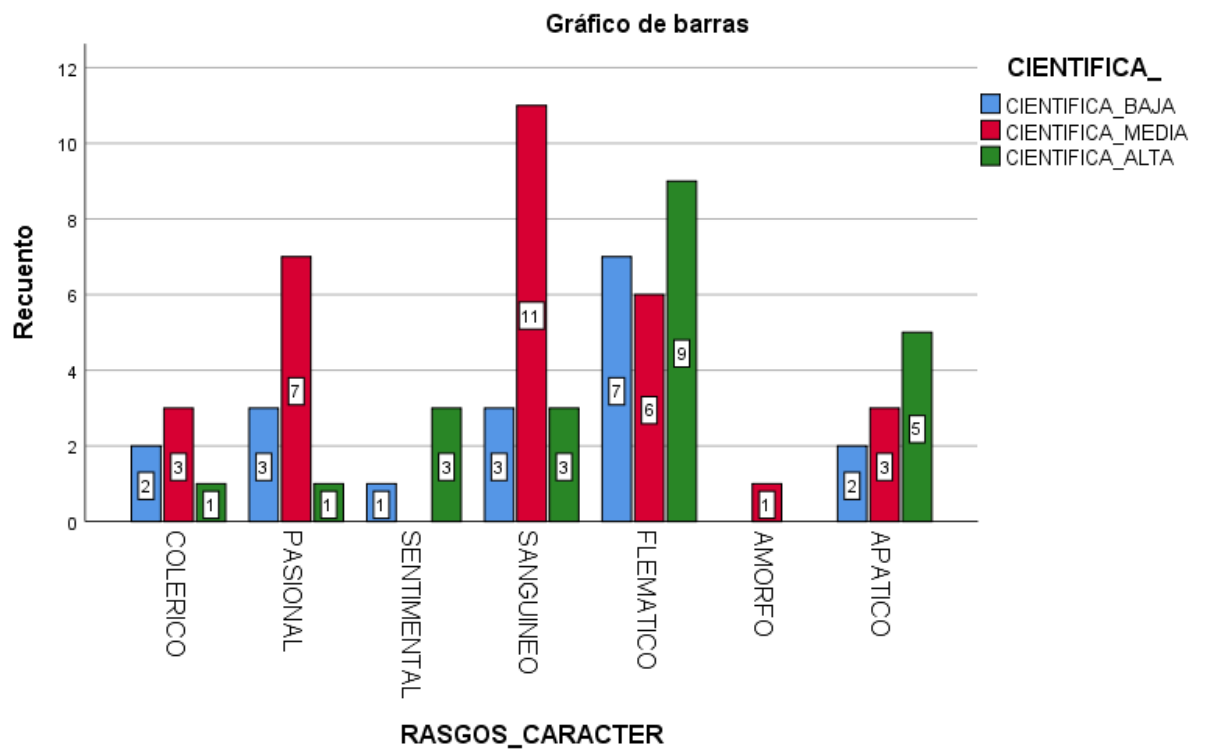
			CIENTIFICA_TECNICA			Total	
			CIENTIFICA_BAJA	CIENTIFICA_MEDIA	CIENTIFICA_ALTA		
RASGOS CARACTER	COLERICO	Recuento	2	3	1	6	
		% dentro de CIENTIFICA_	11,1%	9,7%	4,5%	8,5%	
	PASIONAL	Recuento	3	7	1	11	
		% dentro de CIENTIFICA_	16,7%	22,6%	4,5%	15,5%	
	SENTIMENTAL	Recuento	1	0	3	4	
		% dentro de CIENTIFICA_	5,6%	0,0%	13,6%	5,6%	
	SANGUINEO	Recuento	3	11	3	17	
		% dentro de CIENTIFICA_	16,7%	35,5%	13,6%	23,9%	
	FLEMATICO	Recuento	7	6	9	22	
		% dentro de CIENTIFICA_	38,9%	19,4%	40,9%	31,0%	
	AMORFO	Recuento	0	1	0	1	
		% dentro de CIENTIFICA_	0,0%	3,2%	0,0%	1,4%	
	APATICO	Recuento	2	3	5	10	
		% dentro de CIENTIFICA_	11,1%	9,7%	22,7%	14,1%	
	Total		Recuento	18	31	22	71
			% dentro de CIENTIFICA_	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**2019**

**Mayor predominancia se da en los rasgos del tipo flemático.**



GRAFICO 5.4



**Tabla 5.3**

**Prueba chi cuadrado para la verificación de asociación entre los rasgos de carácter y calidad de atención según dimensión científico-técnico**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,085 <sup>a</sup>	12	,187
Razón de verosimilitud	18,082	12	,113
Asociación lineal por lineal	2,106	1	,147
N de casos válidos	71		

a. 16 casillas (76,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,25.

Dado que el p valor es de 0.1 y es aproximadamente menor que 0.1 se puede concluir que existe asociación al 90 % de confianza entre rasgos caracterológicos y la calidad de atención según la dimensión científico-técnico en el centro de salud.

## VI. DISCUSION

### 6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

La hipótesis general ha sido comprobada usando hipótesis estadísticas la nula y la alternativa aplicando la prueba chi cuadrada al 95 y 90 % de confianza.

Hipótesis estadísticas para la hipótesis general

Ha (hipótesis alternativa): Existe asociación entre los rasgos caracterológicos del personal de salud y la calidad de atención al usuario.

H<sub>0</sub> (hipótesis nula): No existe asociación entre los rasgos caracterológicos del personal de salud y la calidad de atención al usuario.

**Tabla 6.1**

**Prueba de hipótesis para la Hipótesis general**

	Valor	df	Significación (bilateral)	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	13,858 <sup>a</sup>	12	,310	
Razón de verosimilitud	14,597	12	,264	
Asociación lineal por lineal	1,639	1	,201	
N de casos válidos	71			

El p valor es 0,310 mayor que 0.05 por tanto se acepta la hipótesis nula.

### Hipótesis estadísticas para la hipótesis específica

Ha (hipótesis alternativa): Existe asociación entre los rasgos caracterológicos del personal de salud y la calidad de atención según dimensión científico-técnica al usuario.

H<sub>0</sub> (hipótesis nula) : No existe asociación entre los rasgos caracterológicos del personal de salud y la calidad de atención según dimensión científico-técnica al usuario

Tabla 6.2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,085 <sup>a</sup>	12	,187
Razón de verosimilitud	18,082	12	,113
Asociación lineal por lineal	2,106	1	,147
N de casos válidos	71		

El p valor es 0,11 es aproximadamente 0.1 por tanto se acepta la hipótesis alternativa al 90 % de confianza..

## **6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares**

Existe muy baja publicación con respecto a la caracterología del personal de salud con relación a la calidad de atención. El trabajo de investigación realizado por Maggi titulado: Estimar la calidad de la atención en función a la satisfacción de los pacientes de los servicios de emergencia Hospital del Milagro “. Indican que la calidad es inadecuada; de alguna manera concuerda con nuestros resultados que reflejan mayores porcentajes en calidad atención.

El trabajo de investigación realizado por Alvarez titulado “satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización” determinan la satisfacción usando el método de brechas entre percepción y expectativa analizan con otro enfoque la calidad –satisfacción. De esta manera los antecedentes citados usan esta metodología diferente a lo aplicado en este trabajo.

## **6.3. Responsabilidad ética**

Se ha respetado los valores éticos de la labor del profesional de salud y la recepción de la atención de parte del usuario.

## CONCLUSIONES

- a) No existe relación significativa entre los rasgos caracterológicos y la calidad de atención al usuario del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, sin embargo se halló asociación significativa entre los rasgos caracterológicos y la dimensión científico-técnico de la calidad.
- b) En la muestra estudiada predomina el rasgo caracterológico Flemático.
- c) La calidad de atención al usuario alcanzada fue de nivel medio.

## RECOMENDACIONES

- a) El centro de salud incluya en su plan operativo un programa educativo para la mejora de la calidad de atención según los rasgos caracterológicos.
- b) Implementar talleres de habilidades sociales y buen trato para lograr la satisfacción del usuario.
- c) Que el jefe del centro de salud gestione a la dirección de redes integradas de salud el equipamiento y acondicionamiento del establecimiento de salud para la comodidad y accesibilidad del usuario.
- d) Realizar investigaciones abordando otras dimensiones



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ÁLVAREZ et al (1999), TESIS:Calidad en la atención del médico en el servicio de Emergencia, Hospital III Vistor Lazarte Echeagaray de Essalud\_Trujillo

Petrovski, A, psicología Evolutiva y Pedagógica, Primera edición, Editorial Progreso, Moscú, 1980.

LA HAYE, TIM. Varón y su Temperamento, Editorial Betania, Puerto Rico 1977.

DÍAZ GARCÍA, P. L., BURK, IGNACIO, Psicología, Ediciones Ínsula, Caracas, 1972.

Concepto de Temperamento y Carácter, Universidad Francisco Marroquín, Facultad de Ingeniería, Guatemala, 2000.

Cuestionario Caracterológico de Gaston Berger. 2º Edicion. Peru. 1999

Del CASTILLO (1997), TESIS: “Calidad de Atención en el Servicio de Obstetricia del Hospital Arzobispo Loayza: Enfoque desde el punto de vista de la paciente”

Donabedian A. Calidad de la Atención Medica, DF.: La Prensa Medica Mexicana, 1974.

Donabedian A. Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad. En salud Publica Méx. 1993.

HernandezSampieri Roberto, Fernandez Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar. Metodología de la Investigación. Mexico D.F. 3º Edición 2003.

HUILA Y TOLIMA (2008), TESIS:“Factores de temperamento y carácter predominantes en el comportamiento inseguro del personal operativo que ha sufrido accidentes laborales de la empresa de alcano de Colombia s.a.”

Gilmore C, De Moraes H. Manual de Gerencia de la Calidad. Organización Panamericana de la Salud. Fundación W.K. Kellog, 1996.

Iriart P, Nervil L. Modelo Medico y Técnicas de Investigación Social: La encuesta de Satisfacción de los usuarios en la evaluación de Servicios de Salud. Cuaderno Medico-Sociales (Rosario) 1990.

TIPACTIC (2000), TESIS: “Calidad de la Atención en el servicio de Consulta Externa de Obstetricia en cinco Hospitales Públicos de Lima Metropolitana y el Callao”.

# ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TITULO: RASGOS CARACTEROLÓGICOS DEL PERSONAL DE SALUD Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD PIEDRA LIZA. LIMA. 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación de los rasgos caracterológicos del personal de salud y la calidad de atención al usuario del C.S.M.I. Piedra Liza. Lima. 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> 1 ¿Cuáles son los rasgos caracterológicos del personal de salud del C.S.M.I. Piedra Liza. Lima. 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la calidad de atención al usuario del C.S.M.I. Piedra Liza. Lima. 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b> -Determinar la relación de los rasgos caracterológicos del personal de salud y la calidad de atención al usuario del C.S.M.I. Piedra Liza. Lima.2019</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b> Identificar los rasgos caracterológicos del personal de salud del C.S.M.I. Piedra Liza. Lima. 2019</p> <p>Determinar la calidad de atención al usuario del C.S.M.I. Piedra Liza. Lima. 2019.</p>	<p><b>Ha:</b> Existe asociación entre rasgos caracterológicos del personal de salud y la calidad de atención al usuario del C.S.M.I. Piedra Liza. Lima. 2019.</p> <p><b>Ho:</b> No existe asociación entre rasgos caracterológicos del personal de salud y la calidad de atención al usuario del C.S.M.I. Piedra Liza</p> <p><b>Hipótesis Específica:</b> Los rasgos caracterológicos que predomina es el flemático</p> <p>La calidad de atención es de nivel medio</p> <p>Existe asociación entre los rasgos caracterológicos del personal de salud y la calidad de atención según dimensión científico técnico.</p>	<p><b>X :</b> Rasgos Caracterológicos del personal de salud.</p> <p><b>Y:</b> Calidad de atención al usuario</p>	<p>1-Colerío.</p> <p>2-Pasional</p> <p>3-Nervioso.</p> <p>4-Sentimental.</p> <p>5-Sanguineo</p> <p>6-Flemático.</p> <p>7- Amorfo.</p> <p>8- Apático</p> <p>Científico técnico.</p> <p>Humano.</p> <p>Accesibilidad</p>	<p>1-Emotivo no activo primario</p> <p>2-Emotivo no activo. Secundario</p> <p>3-No emotivo activo primario</p> <p>4- emotivo no activo secundario</p> <p>5-No emotivo activo primario</p> <p>6-No emotivo activo secundario</p> <p>7.No emotivo, no activo primario</p> <p>8. No emotivo, no activo secundario</p> <p>Conocimientos científicos --- capacidad diagnostica.</p> <p>-Buen trato, empatía, comunicación.</p> <p>-Programar citas esperar el turno, fácil ubicación de los servicios de salud</p>	<p>La investigación es el método Descriptivo, no experimental</p> <p><b>Tipo o nivel:</b> Nivel: Descriptivo Correlacional de corte transversal</p> <p><b>Población Muestral:</b> 71 del personal de salud, y 71 personas usuarias de los servicios de salud.</p> <p><b>Técnica:</b> encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b> 1) Cuestionario Caracterológico de Gastón Berger que será aplicado al personal de salud. (Rasgos caracterológicos) 2) Encuesta o Prueba de Liker. C (Calidad de Atención) aplicado a los usuarios</p>

21. ¿Esta Ud. a menudo guiado en su acción por la idea de un porvenir lejano (ahorrar para la vejez, acumular o reunir materiales y datos para un trabajo a largo plazo, etc.) o por las consecuencias lejanas que puede tener? \_\_\_\_\_  
 O ¿Se interesa especialmente por los resultados inmediatos? \_\_\_\_\_
22. ¿Prevé Ud. "todo lo que puede hacer" y se prepara cuidadosamente para cada caso (por ejemplo, en ocasión de sus viajes o paseos hace equipajes minuciosos, estudios de itinerario, previsión de posibles accidentes, etc.)? \_\_\_\_\_  
 o ¿Prefiere atenderse a la inspiración del momento? \_\_\_\_\_
23. ¿Tiene Ud. principios estrictos a los que trata de ceñirse? \_\_\_\_\_  
 o ¿Prefiere adaptarse a las circunstancias con flexibilidad? \_\_\_\_\_
24. ¿Es Ud. constante en sus proyectos? ¿Termina siempre lo que ha comenzado?...  
 o ¿Abandona con frecuencia una tarea antes de terminar empacándose todo sin concluir nada? \_\_\_\_\_
25. ¿Es Ud. constante en sus simpatías (continúa con sus amistades de infancia o frecuente regularmente a las mismas personas y los mismos círculos)? \_\_\_\_\_ o  
 ¿Cambia a menudo de amigos (dejando por ejemplo, sin razón alguna de ver a personas que antes frecuentaba)? \_\_\_\_\_
26. ¿Después de un exceso de cólera o después de una afrenta se reconcilia con su circunstancia enemiga? \_\_\_\_\_ o ¿Durante cierto tiempo permanece de mal humor? \_\_\_\_\_ O más aún ¿Es difícil de reconciliar (resentimiento persistente)? \_\_\_\_\_
27. ¿Tiene Ud. hábitos sumamente estrictos a los que está apegado? ¿Se siente atraído por el ritmo regular de ciertos hechos? \_\_\_\_\_ o  
 ¿Siente horror por todo lo que es habitual o previsto de antemano, siendo para Ud. lo espontáneo un elemento esencial de su vida? \_\_\_\_\_
28. ¿Le gusta el orden, la simetría, la regularidad? \_\_\_\_\_  
 o bien ¿El orden le parece absurdo y siente la necesidad de encontrar por doquiera huella de fantasía? \_\_\_\_\_
29. ¿Prevé con antelación el empleo de su tiempo y de sus fuerzas? ¿Es amigo de hacer planes fijos, horarios y trazar programas? \_\_\_\_\_ o  
 ¿Se lanza a la acción sin regla precisa, fijeza de antemano? \_\_\_\_\_
30. ¿Cuándo ha adoptado una opinión se aferra a ella con obstinación? \_\_\_\_\_  
 o ¿Se convence fácilmente de lo contrario y se deja seducir por la novedad de una idea? \_\_\_\_\_

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

**CUESTIONARIO CARACTEROLÓGICO DE  
 GASTON BERGER  
 HOJA DE RESPUESTA**



1 APELLIDOS Y NOMBRES: \_\_\_\_\_

2 FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_

3 SEXO: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ FECHA DE HOY: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

4 GRADO DE INSTRUCCIÓN: \_\_\_\_\_

5 CENTRO DE ESTUDIOS: \_\_\_\_\_

6 DOMICILIO: \_\_\_\_\_

7 EVALUADOR: \_\_\_\_\_

8 PUNTAJES DIRECTOS: EMOTIVIDAD  ACTIVIDAD  RESONANCIA

9 FÓRMULA CARACTEROLÓGICA: \_\_\_\_\_

10 TIPO CARACTEROLÓGICO: \_\_\_\_\_

11 DESCRIPCIÓN Y RECOMENDACIONES: \_\_\_\_\_

12 \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES**

Esta es una prueba que le ayudará a conocerse mucho mejor. Para conseguirla, solo tendrá que contestar las preguntas indicando tu respuesta de la siguiente manera: Al final de cada grupo de respuestas hay un número (1, 5 ó 9) deberás elegir la respuesta que mejor describe una característica tuya y luego marcar con una "x" el número correspondiente en la hoja de respuestas.

Ejemplo: ¿Le gusta salir a pasear con sus amigos? \_\_\_\_\_ 9  
 ¿Prefiere salir solo (a)? \_\_\_\_\_ 1

De esta manera responderás a todas las preguntas, de la forma más sincera posible, recuerda que de ello depende el mejor conocimiento de tu carácter.

1. ¿Toma Ud. a pecho las pequeñas cosas cuya importancia sin embargo sabe que es mínima? ¿Se trastorna a veces por insignificancias? \_\_\_\_\_  
o ¿Sólo le perturban los acontecimientos graves? \_\_\_\_\_
2. ¿Se entusiasma o se indigna con facilidad? \_\_\_\_\_  
o ¿Acepta Ud. tranquilamente las cosas tal como son? \_\_\_\_\_
3. ¿Es Ud. susceptible, se siente herido (a) fácilmente y de manera profunda por una crítica algo viva o por una observación poco amable o burlesca? \_\_\_\_\_  
o ¿Soporta las críticas sin sentirse menoscabado? \_\_\_\_\_
4. ¿Se turba con facilidad ante un suceso imprevisto? ¿Se sobresalta cuando lo hacen intempestivamente? ¿Pálbica o se ruboriza con facilidad? \_\_\_\_\_ o ¿No se desconcierta Ud. sino muy difícilmente? \_\_\_\_\_
5. ¿Se acelera Ud. al hablar? ¿Eleva la voz en una conversación? ¿Siente la necesidad de emplear términos violentos o palabras demasiado expresivas? \_\_\_\_\_  
o ¿Conversa Ud. con calma, sin prisa, de una manera reposada? \_\_\_\_\_
6. ¿Se siente Ud. angustiado frente a una tarea nueva o ante perspectiva de cambio? \_\_\_\_\_  
o ¿Afronta Ud. la situación con serenidad? \_\_\_\_\_
7. ¿Pasa Ud. alternativamente de la exaltación al abatimiento, de la alegría a la tristeza y viceversa, por tonterías y aun sin razón aparente? \_\_\_\_\_  
o ¿Es de humor constante? \_\_\_\_\_
8. ¿Se siente frecuentemente perturbado con dudas y escrúpulos, frente a actos sin importancia? ¿Conserva Ud. a menudo en la mente un pensamiento completamente inútil y que lo hace sufrir? \_\_\_\_\_  
o ¿No conoce más que por excepción este penoso estado de preocupación? \_\_\_\_\_
9. ¿A veces Ud. experimenta estados de nervio que le impiden realizar cualquier movimiento, o ansiedad que no le deja articular una sola palabra? \_\_\_\_\_  
o ¿Por el contrario, jamás los ha experimentado? \_\_\_\_\_
10. ¿Se siente con frecuencia desgraciado? \_\_\_\_\_  
o ¿Esta generalmente contento de su suerte, y aun cuando las cosas no suceden como Ud. quiere, piensa más en lo que será menester cambiar, que en sus propios sentimientos? \_\_\_\_\_

11. ¿Suele usted ocuparse activamente durante sus horas libres (estudios suplementarios, alguna acción social, trabajos manuales o en cualquier tarea voluntaria)? \_\_\_\_\_  
o ¿Para largos ratos sin hacer nada, soñando, meditando o simplemente distraído(a) (con lecturas entretenidas, escuchando la radio, etc.)? \_\_\_\_\_
12. ¿Lleva a cabo inmediatamente y sin dificultad lo que ha decidido hacer? \_\_\_\_\_  
o ¿Necesita usted realizar mucho esfuerzo para pasar de la idea a la acción, de la decisión a la acción? \_\_\_\_\_
13. ¿Se siente estimulado por las dificultades y motivado por la idea del esfuerzo a realizar? \_\_\_\_\_  
o ¿Se desanima usted fácilmente ante las dificultades o ante una tarea que se anuncia demasiado ardua? \_\_\_\_\_
14. ¿Prefiere Ud. pasar a la acción directamente o por lo menos tener proyectos que realmente lo preparen para el porvenir? \_\_\_\_\_  
o ¿Le gusta soñar y meditar, ya sea sobre el pasado o sobre el futuro, o también acerca de cosas puramente imaginarias? \_\_\_\_\_
15. ¿Hace Ud. lo que tiene que hacer ansiosamente y sin que le cueste mucho (por ejemplo, escribir una carta, arreglar un problema, etc.)? \_\_\_\_\_ o ¿Se siente inclinado a postergar cosas? \_\_\_\_\_
16. ¿Toma Ud. decisiones rápidamente, aun en los casos difíciles? \_\_\_\_\_  
o ¿Es indeciso y vacila generalmente por largo tiempo? \_\_\_\_\_
17. ¿Es Ud. movido(a) e inquieto (gesticula, se levanta súbitamente de su silla, va y viene por la habitación, etc.) en ausencia de toda emoción viva? \_\_\_\_\_  
o ¿Esta generalmente quieto cuando una emoción no lo agita? \_\_\_\_\_
18. ¿Jamás vacila usted al emprender una transformación o cuando sabe que exigirá un gran esfuerzo de su parte? \_\_\_\_\_  
o ¿Retorcede ante el trabajo a realizar y prefiere contentarse, por dicha causa, con el estado de cosas en el que se encuentra? \_\_\_\_\_
19. ¿Cuando han impartido instrucciones para una determinada tarea, ¿Vigila su realización de cerca, asegurándose que todo quede bien hecho en las condiciones y en el momento requerido? \_\_\_\_\_  
o ¿Se desentende de la ejecución con el sentimiento de haberse desembarcado de una preocupación? \_\_\_\_\_
20. ¿Le gusta más actuar que observar pasivamente, resultándole aburrido al simple espectáculo? \_\_\_\_\_  
o ¿Prefiere Ud. mirar que hacer (siente placer por ejemplo, en observar a menudo y levemente el desarrollo de un juego que no practica)? \_\_\_\_\_



## HOJA INFORMATIVA

Declaración del investigador:

Lo estamos invitando a participar de la investigación titulado RASGOS CARACTEROLOGICOS DEL PERSONAL DE SALUD Y CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA.LIMA 2019

La presente investigación será realizada por La Licenciada Beatriz Miraval, Lic. Delia Palacin....alumnas de la Universidad Nacional del Callao, Sección de Post grado en Maestría Gerencia en salud, con el objetivo de Establecer la relación de los rasgos caracterológicos y la calidad de atención al usuario en el Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza. 2019.

En esta hoja informativa se le brinda una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

Si usted acepta a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Durante el proceso de la encuesta se le entregará una copia de esta hoja informativa, si tiene alguna duda o queja sobre esta investigación ud. puede comunicarse con la autora del proyecto al Cel. ....o con el presidente del comité de Ética del centro de salud Piedraliza, Dr. .... teléfono.....

Desde ya le agradecemos su participación.

Lic. Psc. BEATRIZ MIRAVAL CONTRERAS

DNI.....



## ENCUESTA

### I.- Presentación:

Sr(a) Buenos días, soy la Lic. Psicología Beatriz Miraval Contreras, investigadora de la Sección de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Del Callao, estoy realizando una encuesta sobre La calidad de atención que le brinda el personal de salud, esta información es anónima, confidencial.

II.- INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y luego marque con un aspa (x) la respuesta que ud. crea conveniente, este cuestionario es anónimo y le solicito que respondan con total veracidad, se le agradece de antemano su sinceridad y colaboración.

### III, Datos generales:

**a) Sexo: (F) (M) b) Edad:.....c) Grado de Instrucción: d) Ocupación:**

- |                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| 1. Sin instrucción ( ) | 1. Trabaja ( )    |
| 2. Primaria ( )        | 2. No trabaja ( ) |
| 3. Secundaria ( )      |                   |
| 4. Técnica ( )         |                   |
| 5. Universitario ( )   |                   |

## Gracias

Nº	ITEMS	Siem pre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunc a
I.	Componente: Científico, Técnico					
1	¿El personal de salud le explica de manera clara sobre e su enfermedad e identifica adecuadamente su dolencia?					
2	¿La explicación sobre la importancia de los exámenes auxiliares para detectar su enfermedad es clara y es entendida por usted?					
3	¿La orientación que recibe acerca de su tratamiento es entendida por Usted?					
4	¿El personal de salud le explica la importancia de tratamiento?					
5	¿El personal de salud le refiere a otros profesionales de la salud como el ginecólogo, nutricionista, asistente social, cuando ud. lo necesita?					
6	¿Usted se siente conforme con el tipo de tratamiento que recibe del profesional?					

7	¿El profesional de salud que lo atiende le indica para que regrese y le de la continuidad o seguimiento del tratamiento que le indica?					
II	Componente: Humano					
8	¿El personal de salud lo saluda con gestos amables?					
9	¿Observa que el personal de salud al atenderlo se muestra tranquilo y estable durante la consulta?					
10	¿El personal de salud está dispuesto a escuchar sus dudas?					
11	¿El personal de salud lo motiva con respecto a la importancia de la continuidad del tratamiento?					
12	¿El personal de salud trata a renegando o observa que no es tolerante en el trato?					
13	¿El personal de salud muestra ante usted abnegación, seriedad y apasionamiento durante la sesión o consulta que le brinda?					
14	¿El personal de salud se muestra nervioso o ansioso durante la consulta?					

15	¿El personal de salud le muestra sensibilidad ante su dolencia durante la consulta de su salud?					
16	¿El personal de salud es muy comunicativo, amable sociable con usted?					
17	¿El personal de salud se muestra apático poco sensible de su dolencia o preocupación durante la consulta?					
18	¿El personal de salud se muestra ante usted muy amable y sin mucha preocupación durante la consulta?					
III	Componente: Accesibilidad					
19	¿El personal de salud lo atiende en un ambiente ordenado?					
20	¿El personal de salud lo atiende de acuerdo al orden de llegada?					
21	¿El personal de salud le facilita el acceso para programar sus citas para posterior atención en los servicios que necesita?					

22	¿El personal de salud le brinda facilidades para que Ud. sea atendido?					
23	¿Al ingresar al centro de salud el personal de salud le indica u orienta sobre la ubicación de los servicios de salud?					
24	¿Ud. Llegó con facilidad al centro de salud?					

## ENCUESTA

La Tabulación de la encuesta por ítem y Dimensiones se realizaran de la siguiente manera:

Cada Ítems tendrá un valor y la sumatoria de cada dimensión permitirá conocer si la calidad de atención es: Muy malo, Malo, Bueno ,Muy bueno. Excelente.

Dimensión Científico Técnico: Del 1 al 7

Dimensión Humano : Del 8 al 18

Dimensión Accesibilidad : Del 19 al 24

## Base de datos

Nº	ITEMS	Siem pre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunc a
I.	Componente: Científico, Técnico					
1	¿El personal de salud le explica de manera clara sobre e su enfermedad e identifica adecuadamente su dolencia?	4	3	2	1	0
2	¿La explicación sobre la importancia de los exámenes auxiliares para detectar su enfermedad es clara y es entendida por usted?	4	3	2	1	0
3	¿La orientación que recibe acerca de su tratamiento es entendida por Usted?	4	3	2	1	0
4	¿El personal de salud le explica la importancia de tratamiento?	4	3	2	1	0
5	¿El personal de salud le refiere a otros profesionales de la salud como el ginecólogo, nutricionista, asistente social, cuando ud. lo necesita?	4	3	2	1	0
6	¿Usted se siente conforme con el tipo de tratamiento que recibe del profesional?	4	3	2	1	0
7	¿El profesional de salud que lo atiente le indica para que regrese y le de la continuidad o seguimiento del tratamiento que le indica?	4	3	2	1	0
II	Componente: Humano					
8	¿El personal de salud lo saluda con gestos amables?	4	3	2	1	0
9	¿Observa que el personal de salud al atenderlo se muestra tranquilo y estable durante la consulta?	4	3	2	1	0

10	¿El personal de salud está dispuesto a escuchar sus dudas?	4	3	2	1	0
11	¿El personal de salud lo motiva con respecto la importancia de la continuidad del tratamiento?	4	3	2	1	0
12	¿El personal de salud trata a renegando o observa que no es tolerante en el trato?	0	1	2	3	4
13	¿El personal de salud muestra ante usted abnegación, seriedad y apasionamiento durante la sesión o consulta que le brinda?	4	3	2	1	0
14	¿El personal de salud se muestra nervioso o ansioso durante la consulta?	0	1	2	3	4
15	¿El personal de salud le muestra sensibilidad ante su dolencia durante la consulta de su salud?	4	3	2	1	0
16	¿El personal de salud es muy comunicativo, amable sociable con usted?	4	3	2	1	0
17	¿El personal de salud se muestra apático poco sensible de su dolencia o preocupación durante la consulta?	0	1	2	3	4
18	¿El personal de salud se muestra ante usted muy amable y sin mucha preocupación durante la consulta?	4	3	2	1	0
III	Componente: Accesibilidad					
19	¿El personal de salud lo atiende en un ambiente ordenado?	4	3	2	1	0
20	¿El personal de salud lo atiende de acuerdo al orden de llegada?	4	3	2	1	0
21	¿El personal de salud le facilita el acceso para programar sus citas para posterior atención en los servicios que necesita?	4	3	2	1	0



22	¿El personal de salud le brinda facilidades para que Ud. sea atendido?	4	3	2	1	0
23	¿Al ingresar al centro de salud el personal de salud le indica u orienta sobre la ubicación de los servicios de salud?	4	3	2	1	0
24	¿Ud. Llegó con facilidad al centro de salud?	4	3	2	1	0

Gracias

Calificación por cada dimensión:

Dimensión Científico Técnico

Alta

Media

Baja

Dimensión Humano:

Alta

Media

Baja

Dimensión Accesibilidad:

Alta

Media

Baja

Base de  
datos

CARÁCTER CALIDAD CALIDAD\_C

FLEMATICO CALIDAD\_ALTA CIENTIFICA\_ALTA

PASIONAL CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

SANGUINEO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

FLEMATICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

FLEMATICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_ALTA

FLEMATICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_ALTA

FLEMATICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

FLEMATICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

FLEMATICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

FLEMATICO CALIDAD\_ALTA CIENTIFICA\_ALTA

FLEMATICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_ALTA

FLEMATICO CALIDAD\_BAJA CIENTIFICA\_BAJA

FLEMATICO CALIDAD\_ALTA CIENTIFICA\_ALTA

FLEMATICO CALIDAD\_BAJA CIENTIFICA\_BAJA

FLEMATICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

SANGUINEO CALIDAD\_ALTA CIENTIFICA\_MEDIA

SANGUINEO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

SANGUINEO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

APATICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

APATICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_ALTA

APATICO CALIDAD\_ALTA CIENTIFICA\_ALTA

FLEMATICO CALIDAD\_ALTA CIENTIFICA\_ALTA

FLEMATICO CALIDAD\_BAJA CIENTIFICA\_BAJA

FLEMATICO CALIDAD\_BAJA CIENTIFICA\_BAJA

FLEMATICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_BAJA

AMORFO CALIDAD\_ALTA CIENTIFICA\_MEDIA

PASIONAL CALIDAD\_BAJA CIENTIFICA\_MEDIA

PASIONAL CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

PASIONAL CALIDAD\_BAJA CIENTIFICA\_BAJA

SENTIMENTAL CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_ALTA

SENTIMENTAL CALIDAD\_ALTA CIENTIFICA\_ALTA

PASIONAL CALIDAD\_ALTA CIENTIFICA\_ALTA

FLEMATICO CALIDAD\_ALTA CIENTIFICA\_ALTA

FLEMATICO CALIDAD\_ALTA CIENTIFICA\_ALTA

FLEMATICO CALIDAD\_BAJA CIENTIFICA\_BAJA

FLEMATICO CALIDAD\_BAJA CIENTIFICA\_BAJA

SENTIMENTAL CALIDAD\_BAJA CIENTIFICA\_BAJA

SENTIMENTAL CALIDAD\_ALTA CIENTIFICA\_ALTA

APATICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

APATICO CALIDAD\_ALTA CIENTIFICA\_ALTA

APATICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_ALTA

FLEMATICO CALIDAD\_BAJA CIENTIFICA\_MEDIA

COLERICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

PASIONAL CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

COLERICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

COLERICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_BAJA

COLERICO CALIDAD\_BAJA CIENTIFICA\_MEDIA

PASIONAL	CALIDAD_BAJA	CIENTIFICA_BAJA
APATICO	CALIDAD_MEDIA	CIENTIFICA_MEDIA
APATICO	CALIDAD_MEDIA	CIENTIFICA_ALTA
APATICO	CALIDAD_BAJA	CIENTIFICA_BAJA
APATICO	CALIDAD_BAJA	CIENTIFICA_BAJA
PASIONAL	CALIDAD_BAJA	CIENTIFICA_BAJA
SANGUINEO	CALIDAD_MEDIA	CIENTIFICA_BAJA
SANGUINEO	CALIDAD_BAJA	CIENTIFICA_BAJA
SANGUINEO	CALIDAD_BAJA	CIENTIFICA_BAJA
SANGUINEO	CALIDAD_MEDIA	CIENTIFICA_MEDIA



SANGUINEO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

SANGUINEO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

SANGUINEO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

COLERICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_BAJA

SANGUINEO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

SANGUINEO CALIDAD\_ALTA CIENTIFICA\_ALTA

SANGUINEO CALIDAD\_ALTA CIENTIFICA\_ALTA

SANGUINEO CALIDAD\_ALTA CIENTIFICA\_ALTA

SANGUINEO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

PASIONAL CALIDAD\_BAJA CIENTIFICA\_MEDIA

PASIONAL CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

PASIONAL CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

SANGUINEO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_MEDIA

COLERICO CALIDAD\_MEDIA CIENTIFICA\_ALTA