

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO QUE
ACUDE A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S. MATERNO
INFANTIL PERÚ COREA, BELLAVISTA - 2018”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADOS EN
ENFERMERÍA**

AUTORES:

ALANYA ROJAS PATRICIA DIONICIA

VILLEGAS ARONE STEFHANIE ZAIDA

Callao, 2019

PERÚ

Dedicatoria

A todas esas personas importantes, que siempre estuvieron listas para brindarnos su ayuda, y apoyo incondicional para terminar esta investigación gracias. Con cariño esta tesis se las dedicamos a todos ustedes.

Agradecimientos

A Dios, nuestros padres por habernos dado la educación que poseemos y sus enseñanzas muy valiosas en mi vida a nuestra familia nuestras hijas que han sido el soporte y compañía en todo el periodo estudio.

ÍNDICE

PORTADA

PÁGINA DE RESPETO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE

TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE GRAFICOS

TABLA DE IMÁGENES

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

I.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 Descripción de la realidad problemática	11
1.2 Formulación del problema	14
1.3 Objetivos	15
1.4 Limitantes de la investigación	16
II.- MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Base teóricas	35
2.3 Conceptual	43

2.4 Dedición de Términos básicos	47
III.- HIPÓTESIS Y VARIABLES	51
3.1 Hipótesis	51
3.2 Definición Conceptual de Variables	52
3.2.1 Operacionalización de variable	53
IV.- DISEÑO METODOLÓGICO	56
4.1 Tipo y diseño de la investigación	56
4.2 Método de investigación	57
4.3 Población y muestra	57
4.4 Lugar del estudio	59
4.5 Técnicas e instrumento de recolección de la información	59
4.6 Análisis y procesamiento de datos	63
V. RESULTADOS	64
5.1 Resultados descriptivos	64
5.2 Resultados inferenciales	71
5.3 otro tipo de resultados estadísticos	79
VI. DISCUSION DE RESULTADOS	81
6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	81
6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares	81
6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	85

CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
VIII. ANEXOS	97
Matriz de consistencia	98
Instrumentos Validados	100
Base de datos	106
Otros anexos	107
Figuras de las Evidencias de la Investigación	110

INDICE DE TABLAS

TABLA N°5.1	CONDICIÓN DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S. PERU COREA - BELLAVISTA 2018	64
TABLA N°5.2	GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA-BELLAVISTA 2018	65
TABLA N°5.3	GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA- BELLAVISTA 2018	66
TABLA N°5.4	TIPO DE SEGURO DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA-BELLAVISTA 2018	67
TABLA N°5.5	TIPO DE SEGURO DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA- BELLAVISTA 2018	68
TABLA N°5.6	TIPO DE PACIENTE DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA- BELLAVISTA 2018	69
TABLA N°5.7	TIPO DE PROFESIONAL QUE REALIZÓ LA ATENCIÓN A LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN LOS CONSULTORIOSEXTERNOS DEL CS PERU COREA- BELLAVISTA 2018	71
TABLA N°5.8	NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS	72
TABLA N°5.9	MATRIZ DE MEJORA	77

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°5.1	CONDICIÓN DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S. PERU COREA - BELLAVISTA 2018	64
GRÁFICO N°5.2	GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA-BELLAVISTA 2018	65
GRÁFICO N°5.3	GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA- BELLAVISTA 2018	66
GRÁFICO N°5.4	TIPO DE SEGURO DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA- BELLAVISTA 2018	67
GRÁFICO N°5.5	TIPO DE PACIENTE DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA- BELLAVISTA 2018	68
GRÁFICO N°5.6	TIPO DE PROFESIONAL DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA- BELLAVISTA 2018	70
GRÁFICO N°5.7	NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIONES	73
GRÁFICO N°5.8	NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD AL USUARIO QUE ACUDE A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA-BELLAVISTA 2018EN LA DIMENSIÓN: FIABILIDAD	74
GRÁFICO N°5.9	NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD AL USUARIO QUE ACUDE A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA-BELLAVISTA 2018EN LA DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA	74

GRÁFICO N°5.10	NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD AL USUARIO QUE ACUDE A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA-BELLAVISTA 2018EN LA DIMENSIÓN: SEGURIDAD	75
GRÁFICO N°5.11	NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD AL USUARIO QUE ACUDE A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA-BELLAVISTA 2018EN LA DIMENSIÓN: EMPATÍA	75
GRÁFICO N°5.12	NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD AL USUARIO QUE ACUDE A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA-BELLAVISTA 2018EN LA DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES	76
GRÁFICO N°5.13	EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA, BELLAVISTA - 2018	78
GRÁFICO N°5.14	EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA, BELLAVISTA - 2018	79
GRÁFICO N°5.15	EVALUACION % DE LA PERCEPCION COMUNICACIÓN NO VERBAL DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA, BELLAVISTA - 2018	79
GRÁFICO N°5.16	EVALUACION % DE LA PERCEPCION APOYO EMOCIONAL DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA, BELLAVISTA – 2018	80

INDICE DE FUGURAS

FIGURA N° 1	ENTRADA DEL CENTRO DE SALUD PERÚ COREA - BELLAVISTA	111
FIGURA N° 2	ENTRVISTA A LOS USUARIOS QUE INGRESAN Y SALEN DE LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD PERÚ COREA –BELLAVISTA	112
FIGURA N° 3	FINALIZANDO LAS ENCUESTAS A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD PERÚ - COREA BELLAVISTA	118

RESUMEN

La presente investigación titulada “Calidad de atención y la percepción del usuario que acude a consultorios externos del C.S. Maternos Infantil Perú Corea Bellavista - 2018”. Se realizó tratando de responder a la pregunta principal: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención que brinda el personal de salud con la percepción del usuario que acude al consultorio externo del C.S. Materno-Infantil Perú Corea, Bellavista -2018? El objetivo de la investigación es determinar la relación que hay entre el nivel de calidad de atención y la percepción del usuario que acude a los consultorios externos del C.S. Materno-Infantil Perú Corea, Bellavista año 2018.

La metodología empleada para la elaboración de esta investigación es de tipo aplicada, que se enmarca en el enfoque cuantitativo, no experimental de corte trasversal, el estudio es descriptivo correlacional, es una investigación básica sustantiva que se ubica en el nivel descriptivo. El diseño de la investigación ha sido Descriptivo Simple. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez del contenido del instrumento SERVQUAL validado por el MINSAL; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. La Población fue 74,750 usuarios anuales y 205 diarios y la muestra de 54 pacientes del Servicio de Consultorio Externos. La técnica que se aplicó fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de 36 preguntas.

Los resultados se analizaron con la base teórica existente de las variables en cuestión, el cual demuestran una correlación negativa de insatisfacción del 85% entre la calidad de atención que brinda el personal de salud con la percepción del usuario que acude al consultorio externo del C.S. Materno Infantil Perú Corea, Bellavista -2018.

Palabras claves: Calidad de Atención, Percepción del Usuario

ABSTRACT

The present research entitled "Quality of care and the perception of the user who goes to outpatient clinics of CS Maternal Infantile Peru Korea Bellavista - 2018". It tries to answer the main question: What is the relationship that exists in the quality of? What is the health staff with the perception of the user that has been performed at the outpatient clinic of Mother and Child CS Peru Corea, Bellavista -2018? The objective of the research is to determine the relationship found in the level of quality of care and the perception of the user that is found in the outpatient clinics of Materno Infantil Perú Corea, Bellavista years 2018.

This is a research of applied type, which is found in the quantitative, nonexperimental cross-sectional approach, the study is descriptive correlational, it is a substantive basic research that is located at the descriptive level. The research design has been Simple Descriptive. To construct, validate and demonstrate the reliability of the instruments, it has been proven that the validity of the instrument content is validated by the Ministry of Health; It is about the technique of the survey and its instrument the questionnaire. The population was intentionally 70 patients from the External Consulting Service. The technique that was applied was the survey and as an instrument to question 36 questions.

The results are analyzed with the theoretical base of the variables in question, which gives a negative correlation of 85% dissatisfaction between the quality of care provided by health personnel and the perception of the user who goes to the CS's outpatient clinic. Mother and Child Peru, Korea, Bellavista years 2018.

Keywords: Quality of Attention, User Perception.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la percepción que tienen los usuarios respecto a la calidad de servicio que brindan los establecimientos de salud y en los hospitales no es de gran satisfacción para la mayoría de usuarios, viéndose sustentados por escrito o realizando reclamos al mismo personal de salud; es por ello que se realizan investigaciones buscando el factor en común de la insatisfacción y así lograr una buena y positiva percepción en calidad de salud por parte de quienes la reciben: es decir los usuarios de todos los establecimientos de cada nivel de atención de salud. Por ello el presente trabajo de investigación pretende dar un nuevo enfoque a la solución de problemas y generar nuevos conocimientos respecto a la “Percepción de la Calidad de Atención que brinda el personal de salud al usuario que acude a los consultorios externos del Centro de Salud Materno-Infantil Perú Corea, Bellavista - 2018”, En tal sentido, el informe final de investigación está dividido en seis capítulos:

En el capítulo I, se registra el planteamiento del problema, la formulación del problema, justificación, los objetivos; en el capítulo II, se registra el marco referencial, los antecedentes nacionales e internacionales y el marco teórico de la variable; en el capítulo III, se consideran las Hipótesis, la Identificación de la variable, descripción de la variable, definición conceptual, definición operacional, Operacionalización de la variable y la matriz de consistencia; en el capítulo IV, se consideran, los aspectos metodológicos de la investigación tipos y diseño de investigación, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad del instrumento, procedimientos de recolección de datos, métodos de análisis e interpretación de datos y consideraciones éticas; en el capítulo V y VI, se consideran el cronograma y el presupuesto que demanda la presente investigación respectivamente y finalmente el Capítulo VII que considera las referencias Bibliográficas.

CAPITULO I

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La calidad de atención es una problemática que afecta negativamente o positivamente a nivel Nacional e Internacional en los diversos Establecimientos de Salud, por ello es indispensable la implementación y la aplicación de un Sistema de Gestión de calidad en Salud, siendo un pilar fundamental para la prestación de los servicios de salud, que ello depende del nivel Central de cada País.

En la actualidad el Ministerio de Salud, considera dentro de sus lineamientos a la calidad de atención, con la finalidad de que los profesionales de la salud brinden una atención de calidad a los pacientes ya que uno de los mayores desafíos que tiene y tendrá siempre el sector salud a nivel mundial, es el de alcanzar más y mejores niveles de calidad de los servicios, buscar siempre la mejora y la excelencia; en estos últimos años y de acuerdo a los cambios surgidos en la concepción sobre la satisfacción del usuario y la percepción que este tiene del producto o servicio que adquiere se está dando gran énfasis a la calidad y más específicamente en el caso de salud a la calidad general de la atención que se brinda al paciente y como nuestro usuario o paciente la percibe.

El interés por medir la calidad percibida en la atención de salud desde los usuarios va cada día más en aumento. Este concepto adquiere nuevas definiciones en la actualidad y se observa que en países desarrollados el punto de vista de los pacientes respecto de este tema ha contribuido en los procesos de la gestión sanitaria actuando en concordancia con un modelo de calidad total. La preocupación de la calidad asistencial va más allá de las exigencias propias del prestador de salud en relación al cumplimiento de

estándares de calidad, porque el paciente evalúa la calidad de la atención de salud no sólo valorando el resultado final sino también en función de sus necesidades, expectativas y experiencias. (1)

La declaración de Alma-Ata 1978, conferencia internacional de atención primaria de salud, reunida en Alma-Ata el 12 de septiembre de 1978, expreso la necesidad de una acción urgente por partes de todos los gobiernos, profesionales sanitarios e implicados en el desarrollo y por parte de la comunidad mundial para proteger y promover la salud para todas las personas del mundo, y que les permita llevar a cabo una vida productiva social y económica. (2)

Un estudio en México, denominado sobre la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en servicios ambulatorios de salud en México y el análisis de su relación con algunas características predisponentes y habilitadoras de la población usuaria; se encontró que 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. (3)

Recientemente la encuesta Lima, “Cómo Vamos en el 2016” publicó sus resultados, en el cual el instrumento explora la percepción de la calidad de vida por parte los habitantes de la ciudad de Lima, así como algunos aspectos relacionados con el quehacer diario, y entre ellos, la atención en salud. En este particular, la principal debilidad identificada por los investigadores es la calidad del servicio: mala atención o trato inadecuado a los pacientes. En donde se arroja que 57% de la población limeña se sintió insatisfecho y que 48.3% de los chalacos están inconformes con la calidad de servicios que reciben. (4)

El nivel de calidad de atención que brinda el personal de salud al usuario que acude a los consultorios externos está muy lejos de ser satisfactorio.

Complementariamente, la población percibe baja calidad en la atención que recibe según se concluye de los estudios realizados anualmente por la Universidad de Lima donde se aprecia no sólo un bajo nivel en la percepción de calidad, sino también una tendencia a seguir descendiendo, tanto para los hospitales del MINSA, como para los de Es-Salud. ⁽⁵⁾

“El Ministerio de Salud del Perú identifica la calidad de atención, como un principio básico de la atención en salud, estableciendo que la calidad es el conjunto de características técnico científicas, humanas y materiales que debe tener la atención de salud que se brinda a los usuarios para satisfacer sus expectativas en torno a ella” (MINSA, 2003). ⁽⁶⁾

Durante el desarrollo de los últimos años, el principal **problema o queja** de los usuarios que acuden por casos de emergencia o atención en los consultorios externos se apuntan a que el personal que los atendió no se identificaron, así como en la demora en atenderlos, no tener paciencia o simplemente mostrar prisa por hacer otras actividades, así mismo no muestran interés en explicar bien el estado de salud al mismo paciente o familiares. En el año 2017, la DIRESA-Callao realizó una encuesta modificada de Servqual de 22 ítems, sobre percepción de calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud Materno Infantil Perú Corea-Bellavista, en la cual los datos arrojaron que un 61.5% de los encuestados muestran insatisfacción en la atención que reciben, 38.5% de los encuestados muestran un grado de satisfacción. Por lo que el establecimiento muestra una calificación de “POR MEJORAR” dentro de la escala de evaluación realizada. Según fuente proporcionada por la Oficina de Estadística e Informativa de la DIRESA Callao.

Por lo tanto, esta problemática antes mencionada se traduce en casi todos los centros de salud de la Región del Callao, lo cual motivo realizar el presente trabajo de investigación con una encuesta “Servqual” modificado de 22 ítems y validado por MINSA, sobre percepción de calidad de atención a

los usuarios que acuden al **Centro de Salud Materno Infantil Perú Corea-Bellavista**, en la cual los datos arrojaron que un 84.39% de los encuestados muestran insatisfacción en la atención que reciben, 15.6% de los encuestados muestran un grado de satisfacción. Por lo que el establecimiento muestra una calificación de **“POR MEJORAR”** dentro de la escala de evaluación realizada. Finalmente, esta investigación estará orientada a describir en forma detallada y puntual desde el punto de vista del usuario, la calidad de atención a través de la percepción del usuario, con el fin de poder conocer sus necesidades y cubrir sus expectativas para así mejorar y valorar la eficiencia, calidad y efectividad de las atenciones brindadas en el establecimiento de salud.

1.2. Formulación del problema

Problema General

- ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de salud con la percepción del usuario que acude al consultorio externo del C.S. Materno- Infantil Perú Corea, Bellavista - 2018?

Problema específico

- ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de elementos tangibles según la percepción del usuario que acude a los consultorios externos del C.S. Materno infantil Perú Corea?
- ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de fiabilidad según la percepción del usuario que acude al consultorio externo del C.S. Materno infantil Perú Corea?
- ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de capacidad de respuesta según la percepción del usuario que acude al consultorio externo del C.S. Materno infantil Perú Corea?

- ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de seguridad según la percepción del usuario que acude al consultorio externo del C.S. Materno Infantil Perú Corea?
- ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de empatía según la percepción del usuario que acude al consultorio externo del C.S. Materno Infantil Perú Corea?

1.3. Objetivos

Objetivo general

- Determinar el nivel de calidad de atención y la percepción del usuario que acude a los consultorios externos del C.S. Materno-Infantil Perú Corea, Bellavista-2018.

Objetivos específicos

- Identificar la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de elementos tangibles según la percepción del usuario que acude a los consultorios externos del C.S. Materno infantil Perú Corea.
- Describir la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de fiabilidad según la percepción del usuario que acude al consultorio externo del C.S. Materno infantil Perú Corea.
- Describir la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de capacidad de respuesta según la percepción del usuario que acude al consultorio externo del C.S. Materno infantil Perú Corea.
- Identificar la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de seguridad según la percepción del usuario que acude al consultorio externo del C.S. Materno Infantil Perú Corea.

- Describir la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de empatía según la percepción del usuario que acude al consultorio externo del C.S. Materno Infantil Perú Corea.

1.4 Limitantes de la Investigación

Teórico: como limitaciones teóricas se establece que no se cuenta con el acceso fuente de información actualizada para esta investigación se utilizará el modelo Servqual que nos permitirá conocer e identificar las quejas más frecuentes de las personas que acudían al Centro de Salud Materno-Infantil

Perú Corea, de la calidad de atención que percibieron desde el momento que solicitaban una cita para ser atendido, no era una atención de forma cordial, la orientación no era adecuada, mucho tiempo de espera, abandonan su puesto de trabajo momentáneamente por asuntos personales a pesar que el área está atestada de pacientes o porque decide atender a un recién llegado por ser su familiar o amigo, no respetaban la hora de llegada, etc. Estas situaciones extremas se pueden presentar si el personal no ha internalizado lo que significa una atención de calidad.

Temporal: se refiere básicamente al tiempo que se toma en cuenta, con relación a hechos, fenómenos y sujetos de la realidad, y deben ser de uno, cuatro o más meses. Esta limitante, puede ser Transversal: Dentro de ella están comprendidos todos los estudios que pueden ejecutarse con rapidez, en el periodo de investigación así mismo para recolectar la información en nuestra encuesta contamos con poco tiempo y recursos conociendo las brechas existentes para brindar una atención de calidad depende en su mayoría del personal de salud como son: Médicos, Licenciados de enfermería, Técnico de Enfermería y

otros trabajadores administrativos de la salud; es por ello que todo trabajador de salud debe ofrecer un servicio de calidad a los usuarios, que demuestren ser responsables y tener buenos modales de educación, un interés personal por el paciente y empatía; sentir la confianza suficiente para obtener información clara y oportuna.

Espacial: significa conocer y exponer claramente el límite que se fijará con respecto al tema de investigación. Para tal efecto, consiste en ubicar a la investigación en una determinada región o área geográfica, Provincia Constitucional del Callao, Departamento de Lima Perú para ello indicamos expresamente el lugar dónde se realizará la investigación la delimitación espacial exige determinar el lugar, que es el Centro de Salud Maternos infantil Perú Corea ubicado en el distrito de Bellavista -Callao, en que se produce el fenómeno que es objeto de investigación o donde se desarrollará la investigación.

CAPITULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

INTERNACIONALES

DEL MAR GÓMEZ DÍAZ, Samantha Zulay (Villavicencio, Meta 2017) **“Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de apoyo diagnóstico y terapéutico en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta- Colombia. Según el modelo SERVQUAL “** siendo su objetivo medir el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio de Apoyo Diagnóstico en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia utilizando el modelo SERVQUAL, esta investigación es de tipo descriptivo porque permite recolectar información para el objeto de estudio necesaria, y que logra describir el grado de satisfacción de los usuarios. Por medio de la herramienta SERVQUAL esta investigación permite recolectar información para el objeto de estudio que es medir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico en la ciudad de Villavicencio, con 22 preguntas ya estandarizadas y 11 para los Hospitales dando como resultado 33 preguntas que arroja datos numéricos. Posteriormente teniendo como resultados que el 65,15% de la población encuestada son mujeres. En su mayoría, los usuarios encuestados estaban en los rangos de edad entre 16 y 25 o eran mayores de 45 años. Es interesante observar, que por lo general existe una percepción errónea, sobre la edad de las personas que hacen uso del servicio de apoyo diagnóstico y terapéutico. Por lo general se cree que la mayoría de personas que se realizan chequeos y exámenes, son de altas edades, pero se pudo identificar que también los jóvenes se están preocupando por su salud y buscan hacer chequeos para prevenir futuras enfermedades. En esta encuesta se evaluaron cinco variables principales. La

variable que mayor promedio de calificación tuvo fue la de Elementos Tangibles con un 79,35%, seguida de Seguridad con un 77,53%, Empatía con un 75,75%, Capacidad de Respuesta con un 75,68% y Fiabilidad con un 75,51%. Llegando a las conclusiones; que la calidad de atención de los servicios de salud que brindan los hospitales presenta falencias debido a que no se cuenta con condiciones óptimas de capacidad tecnológica que deben cumplir los prestadores de servicios de salud por lo menos en el área de laboratorio y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios en el marco de la prestación del servicio de salud. El servicio de apoyo diagnóstico e Imagenología, es indispensable en un hospital, ya que por lo general a este servicio acuden personas direccionadas desde consulta externa y urgencias con el fin de realizarse exámenes para detectar y prevenir enfermedades, evaluar el riesgo de problemas médicos futuros, fomentar un estilo de vida saludable y actualizar las vacunas. (7)

DEL SALTO MARIÑO, Edgar – (Quito ,2014) **“Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía- Quito en el periodo 2014”**. Con el objetivo de analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. El estudio es de diseño observacional de tipo epidemiológico analítico transversal de período que permita describir la prevalencia de satisfacción del usuario del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía. Resultados: En el servicio de Salud la persona que primero les atiende es la enfermera como lo demuestra el 60.9 %. Así mismo consideran que el tiempo de espera en la pre consulta con la enfermera es adecuado en un 81,6% (tabla N°10). En cuanto al trato por parte de la licenciada de enfermería consideran en un 94,3 % que es adecuado. La

satisfacción que muestran respecto a la atención es del 56%. Llegando a las siguientes conclusiones Los usuarios del Departamento Medico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36% de toda la población del instituto Nacional Mejía, Mas del 50% de los usuarios fueron atendidos sin Historia clínica, se observó que previa a la atención medica no fueron tomados signos vitales en una proporción considerable de los usuarios atendidos (32%) ,no existe una adecuada información en pos consulta por parte del personal de enfermería, alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente. (8)

IBARRA-MORALES, Luis Enrique, ESPINOZA GALINDO, Belén, CASAS MEDINA, Vanessa (Sonora, México 2014) en su tesis, **“Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora”** cuyo objetivo principal fue determinar la calidad del servicio prestado en el área de urgencias, por los hospitales públicos de la ciudad mexicana de Hermosillo en Sonora, mediante el método de trabajo Servqual. Se diseñó un estudio con un enfoque del tipo descriptivo, transversal, de diseño no experimental y de correlación, asimismo, se recolectaron datos a través de dos cuestionarios, los cuales fueron aplicados en cuatro hospitales públicos localizados en la ciudad de Hermosillo, Sonora, específicamente se evaluó el servicio ofrecido en el área de urgencias, durante el periodo de febrero a abril del año 2014. Teniendo como resultados la dimensión de confiabilidad, la variable más significativa en cuanto a insatisfacción fue la deficiente comunicación por parte de los médicos para informar sobre el avance en la recuperación del paciente, con un 76.64%. Para la dimensión que evaluó la empatía de las personas que atienden el área de urgencias, se obtuvo que la variable de insatisfacción con menor porcentaje fue el trato inadecuado del personal en cuanto a amabilidad, cortesía, respeto y paciencia, con un 66.22%. La aplicación del cuestionario

para obtener las percepciones de los pacientes, permitió evaluar la satisfacción global de los mismos en cuanto a la calidad del servicio brindado en el área de urgencias, para lo cual, se obtuvo una calificación global de satisfacción del 41.92%. Llegando a las conclusiones de esta investigación, la versión adaptada del Servqual resultó apropiada para evaluar las percepciones y expectativas de la calidad del servicio de salud en el área de urgencias en los hospitales públicos de la ciudad de Hermosillo, Sonora. Los resultados revelaron que existen importantes diferencias entre el nivel de percepciones y expectativas que el paciente tiene sobre la calidad en el servicio, es decir, en cuatro de las cinco dimensiones de la calidad que fueron evaluadas por el paciente al momento de comparar lo esperado contra lo recibido, siendo éstas los elementos tangibles, empatía, seguridad y la más significativa en cuanto al resultado de su ICS, fue la capacidad de respuesta que las instituciones de salud pública tienen ante alguna urgencia que se presente. (9)

MAGGI VERA, Wendy Angelina, (Guayaquil, Ecuador 2018) **“Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro** “Con el objetivo de evaluar la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios. Para la presente investigación se desarrolló un estudio de tipo transversal analítica ya que los datos se tomaron en una única ocasión; no se realizó un estudio longitudinal, ya que no se revisó la evaluación en el tiempo de las cinco dimensiones, sino que se establecieron sus valoraciones en un solo momento. Teniendo como resultados La investigación demostró que un 30% de las personas estuvo en el área de la variable fuertemente en desacuerdo con el tema del cumplimiento de los hospitales en base a lo que prometen, se interpretó que existió un alto índice de negatividad en la medición de esta pregunta. La media fue de 3.2, que estuvo por debajo de cuatro, Se constató que el 25% de las personas

encuestadas, equivaliendo a un número de 90 usuarios contestaron que los Hospitales del IESS no muestran ningún tipo de interés para ayudar a solucionar los problemas que se presentan en determinadas ocasiones, El 25% de los encuestados tuvo la percepción de que los Hospitales del IESS le dan poca importancia al cuidado de sus registros. Estos usuarios tuvieron la percepción de que los hospitales no toman en cuenta si es que sus registros tienen errores o no. Llegando a las conclusiones; que los hospitales orientados a la salud pública deben de realizar las gestiones necesarias internamente para que pueda brindar un servicio de excelencia, el cual pueda satisfacer todas las necesidades de los usuarios. Los hospitales deben cambiar su cultura organizacional y orientarla hacia la satisfacción del usuario; para que así, se pueda generar una interacción y confianza entre usuario y colaborador. La percepción de los usuarios y pacientes tiene un alto grado de importancia; ya que, esta variable es la que catapultará o perjudicará la imagen de un hospital dentro del mercado. (10)

PEDRAZA MELO, Norma Angélica, LAVIN VERATEGUI Jesús, GONZALES TAPIA Anahí, BERNAL GONZALEZ Idolina. (México 2014) “**Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México, Julio-Diciembre 2014**”. Objetivo: identificar los factores determinantes en la calidad del servicio de salud desde la percepción del usuario en Tamaulipas, México. De acuerdo a la percepción de los usuarios, la calidad de los servicios en la unidad de análisis se categorizó en un nivel cercano a bueno en cuatro factores: trato al paciente y empatía, efectividad y oportunidad, tiempos de espera, seguridad y limpieza. Se llevó a cabo mediante la estrategia de estudio de caso donde se aplicaron 120 cuestionarios a usuarios que voluntariamente decidieron participar. Para el análisis de fiabilidad de la escala se determinó el Alpha de Cron Bach. Con base en el análisis factorial exploratorio se identificaron cinco factores que determinan la calidad de los servicios sanitarios en el hospital ABC. De acuerdo a la percepción de los

usuarios, la calidad de los servicios en la unidad de análisis se categorizó en un nivel cercano a bueno en cuatro factores: trato al paciente y empatía, efectividad y oportunidad, tiempos de espera, seguridad y limpieza. Resultados: se identificó que un 27.5% señala que la confianza que brinda el personal de hospital ABC a los pacientes es incipiente, así mismo el 26.5% expresó que el trato que se brinda al paciente va de pésimo a regular. Llegando a las conclusiones; que la calidad de los servicios ha pasado a ser un indicador clave en la evaluación del desempeño de la administración pública en las diferentes naciones. Se ha observado en forma concreta en el sector salud, que la evaluación de la calidad del servicio por parte de los usuarios o pacientes ha cobrado y mantenido su protagonismo con el paso de los años, que existe un interés creciente por su investigación tanto por las autoridades sanitarias como por los profesionales e investigadores.⁽¹¹⁾

NACIONALES

COSTA GONZÁLEZ, Beatriz Lucciana. Chiclayo 2017. **“Calidad De Servicio Asociada A La Satisfacción Del Usuario Externo En El Área De Niños Del Servicio De Medicina Física Del Hospital Regional Lambayeque”**. Con el objetivo de determinar la asociación entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina Física del Hospital Regional Lambayeque, 2017, se realizó el presente estudio de tipo descriptivo, prospectivo, transversal, cuantitativo, con una población de 80 usuarios familiares directos (madres) de niños con rehabilitación y una muestra de 63 usuarios del servicio de fisioterapia y rehabilitación durante Marzo 2017 a Mayo 2017, mediante el uso de la Encuesta SERVQUAL, debidamente validada, con un grado de fiabilidad (Alfa de Crombach) alto y cumpliendo con los principios de la ética profesional en investigación según el informe Belmont obteniendo los principales resultados: El nivel de calidad de atención del usuario del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación del HRL

fue insatisfactorio en las dimensiones confiabilidad (67,30%), Capacidad de respuesta (83,73%), Seguridad (66,27%), Empatía (69,5%) y Aspectos tangibles (74,21%). El nivel de satisfacción del usuario del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación del HRL, según la calidad de servicio es de 28,1% y el nivel de insatisfacción es del 71,9%. Llegando a la Conclusión de que existe un bajo nivel de satisfacción del usuario respecto al trato del fisioterapeuta (72,75%). La calidad percibida por el usuario externo del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación del HRL se asoció al nivel de satisfacción del usuario. (12)

BAZÁN APAZA, Patricia Miriam; CACHA NORABUENA, Mayumi Antonia, Callao - Lima - Perú – 2018 **“Evaluación de la calidad de atención desde la percepción de la usuaria en el centro obstétrico del hospital de**

Ventanilla-Callao 2018”. Se planteó el siguiente problema ¿Cuál es la calidad de atención evaluada desde la percepción de la usuaria en el Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla - Callao - Lima - 2018?, con el objetivo general: Evaluar la calidad de atención desde la percepción de la usuaria del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla - Callao - Lima - 2018. La investigación de tipo descriptivo de corte transversal, prospectivo. Se realizó con una muestra de 230 usuarias del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQUAL modificado y validado; la información se procesó mediante el programa SPSS V24.0. Resultados: 42.6% del total de usuarias manifiestan que la calidad de atención desde su percepción es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 37.8% del total de usuarias manifiestan que es buena y están satisfechos. Conclusión; Se determinó que el 42.6 % del total de las usuarias manifiestan que la calidad de atención desde su percepción es regular y están poco satisfechos. (13)

ZAMORA CHÁVEZ, Sara Carolina. (Lima, Perú - 2016) **“Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de GinecoObstetricia de un establecimiento de atención primaria”**.

Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y la calidad de atención del consultorio del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas. Material y Métodos: Se realizó un estudio observacional no experimental en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital de la Solidaridad Comas de Lima, Perú con pacientes de 18 años o más mediante encuesta anónimas a 249 pacientes, con el instrumento SERVQUAL modificado, de agosto 2011 a febrero 2012. Teniendo como principal medida de resultado el detectar el grado de satisfacción de paciente. Resultados: La edad promedio fue de 41.41 años (DS 13.36); 74% tienen secundaria incompleta o no la han iniciado. 68.28% estuvo de acuerdo en cuanto a la atención y su percepción del trato. La "explicación con palabras fáciles de entender" tuvo un 73.89% de aceptación y la receta prescrita con indicaciones claras, 75.1% de aceptación. Las tarifas tuvieron 25.70% de totalmente de acuerdo. 29.72% estuvo pocas veces de acuerdo por los vestidores y 55.75% no estaban de acuerdo con la comodidad de los ambientes. La percepción sobre calidad de atención obtuvo un 87.65% de acuerdo. El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos fue de 72.58%. El grado de satisfacción en relación a la infraestructura fue de 63.58%. Conclusiones; El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue elevado.

(14)

HUARCAYA HUISA, Rey Luces (Andahuaylas, Perú 2015) en la investigación realizado sobre, **“percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital santa margarita”** el objetivo fue determinar la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas,

en el año 2015. Su tipo de estudio fue no experimental, Transaccional Descriptivo. Teniendo como resultado que el servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita no cuenta con los recursos materiales, humanos, de organización e infraestructuras adecuadas y suficientes que permitan brindar una atención de calidad a los usuarios que acuden al servicio de emergencias. Todo esto por los resultados que tienen una tendencia de regular a buena. Teniendo como resultado general de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. Que el 50,19% de los mismos tienen una percepción Regular, un 37,55% de los usuarios tienen una percepción Mala y solo un 12,27% tienen una percepción Buena de la calidad de atención recibida. Este resultado tiene una similitud con los datos que se obtuvieron en la dimensión resultado, por lo tanto se determina que la calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de emergencias es deficiente. El estudio concluye; que el 59,85% de los usuarios del servicio de emergencias tienen una percepción Regular de la dimensión estructura en relación a la calidad de atención, un 26,39% de los usuarios tienen una percepción Mala y solo un 13,75% tiene una percepción buena. ⁽¹⁵⁾

CABRERA MORESCO, Marisa. Lima 2015. **“Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima”**. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM) en Noviembre del 2015. Diseño de estudio: Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. Materiales y métodos: Se seleccionó una muestra de 176 usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo en Noviembre del 2015. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. El análisis de los datos de la Encuesta

SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud se realizó por medio del programa Microsoft Excel 2013 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. También se utilizó el paquete estadístico SPSS. Resultados: Se halló una insatisfacción global de 47.8% e insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta (62.5%); Fiabilidad (46.25%), Aspectos Tangibles (48.58%), empatía (42.0%) y seguridad (41.19%). Conclusiones; La insatisfacción global encontrada fue de 47.8%. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global. ⁽¹⁶⁾

ORTIZ VARGAS, Paola. Villa Chorrillos-Lima 2014. **“Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos”**. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014. Materiales y métodos: La investigación del presente trabajo es de tipo observacional, sin intervención, descriptivo y transversal. La población estudiada serán los usuarios externos atendidos en los establecimientos de salud en el área jurisdiccional a la Micro Red Villa en Chorrillos, de los diferentes servicios con una muestra representativa de 383 encuestados. Se procederá a la recolección de datos a través de la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 522011 MINSA. Se considera 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Resultados: Con un total de 383 pacientes encuestados se determinó que el 65.13% de los usuarios externos estaban insatisfecho con la calidad de atención brindada en los establecimientos de salud de la Micro Red Villa y que un 34.9% se encontraban satisfechos. Según las dimensiones consideradas en la evaluación se obtuvo mayor satisfacción en la dimensión de seguridad con un

2% y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de capacidad de respuesta con 73.8%. Conclusiones; Después de analizar cada cuadro obtenido, concluimos que para los usuarios externos una atención de salud con calidad importa mucho. Resulta valioso para los pacientes una consulta en la que se sientan cómodos, en la que lo traten con amabilidad, respeto y paciencia en cada área de los establecimientos y que estos cuenten con los materiales necesarios para una atención completa y se encuentren limpios. (17)

DEZA INFANTE, Lady Ruth. (Lima, Perú 2015) **“Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud**

Huaca Pando diciembre 2014”. Objetivo de determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando diciembre 2014; determinando las dimensiones como: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles. El estudio es de enfoque cuantitativo con una medición estandarizada y numérica; según el tiempo y ocurrencia de los hechos definidos es un estudio trasversal. Se aplicó la encuesta SERVQUAL para establecimiento de consulta externa de primer nivel de atención por medio del programa de Microsoft Excel 2012 aplicativo Epi. Info, validado según RM 52-2011 MINSA. Teniendo como resultados que la mayoría de usuarios del Puesto de Salud Huaca Pando tienen un nivel de instrucción secundaria en mayor porcentaje 57%, seguida del nivel de estudio superior técnico 21%, primaria 18%, superior universitario 2% y analfabeto 2%. También se indica que el 85% de los encuestados en el Puesto de Salud Huaca Pando son usuarios continuadores y el 15% restantes son los usuarios nuevos, El 40% de los encuestados fueron atendidos por un médico a lo cual sigue la atención de las enfermeras en un 17% lo cual resalta la gran demanda para estos profesionales de la salud en el Puesto de Salud Huaca Pando Se concluyó; que de los 90 usuarios encuestados en el puesto de salud Huaca Pando, el 54% estaba satisfecho con la calidad de atención brindada en dicho puesto, mientras el 46% indica lo contrario. (18)

GUEVARA SANCHEZ, Sandra. (Lima, Perú - 2013) **“Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de Es-Salud San José, 2013”**. Objetivo general: Determinar la percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED. El estudio es de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, método descriptivo simple de corte transversal. La muestra se obtuvo mediante muestreo no probabilístico por conveniencia conformado por 150 madres. El instrumento utilizado en la presente investigación fue un formulario tipo cuestionario (Escala de Likert modificada), la técnica fue la entrevista. Los resultados de la presente investigación fueron: la percepción que tienen las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED, 50% (75) percibe la atención como medianamente favorable, 31%(46) favorable y 19% (29) desfavorable. Por lo que se concluye; que la percepción de la mayoría de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED es medianamente favorable. ⁽¹⁹⁾

GARCIA MIRANDA, Diana L. (Lima-Perú, 2013) **“Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el periodo febrero-mayo. Lima-Perú, 2013”**. Con el objetivo de identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de marzo-abril 2013; Análisis secundario de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. Aplicándose estudio observacional, descriptivo, transversal. Resultados: De los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de

atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. Llegando a las conclusiones: de los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. Teniendo como resultados según los resultados obtenidos podemos concluir; que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. (20)

REDHEAD GARCÍA, Rossana María. (Chaclacayo, Perú- 2013) **“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”**. Con el objetivo de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en el año 2013. En esa investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transaccional y descriptiva correlacional. El instrumento para recopilar los datos de la variable independiente de calidad del servicio denominado SERVQUAL(QualityService), de los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry, el cual consta de 22 ítems, y para medir la satisfacción del usuario se usó el Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas(SUCE), de los autores Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Rieiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, Ana Chacón García, Dolores Vigil Escribano y Paz Rodríguez Pérez, el cual consta de 12 ítems. Dando como resultados lo siguiente: Se demostró la conclusión; que con esta tesis que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013. (21)

CARHUAJULCAL PINCHE, Ceci; CHIRINOS QUISPE; Escudero Goñe. (Callao, Perú 2013) **“Calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería según percepción de los Pacientes de los Servicios de Medicina Interna Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao, 2013”**, con el objetivo de determinar la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao-2013. La metodología del estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. Resultados: la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según percepción de los pacientes en términos generales es buena con un 51 %, 32% regular y 17% mala. Llegando a los siguientes conclusiones; La calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna, en términos generales es buena con un 51 %, La calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión interpersonal según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna, es buena con un 52% , La calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnica según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna es regular un 38%, La calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entono según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna es buena con un 65% . (22)

BUSTAMANTE CABRERA, Gisela Esmeralda; CHOQUE QUISPE, Sandra Paola; DURAND CABRERA, Olga Rosemary. (Lima, Perú – 2015) **“Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad del cuidado que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2015”**. Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad del cuidado que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. La población. Metodología: Estudio de tipo descriptivo correlacional prospectivo de diseño no experimental de corte

transversal, donde se utilizó como instrumentos la encuesta servqual modificada que incluyó 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en 5 criterios de evaluación de la calidad (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles). Se empleó una escala numérica del 1 al 7. Teniendo como resultados que el 57,5% de los usuarios se encuentra insatisfecho y 42% muestras satisfacción. Llegando a las conclusiones; que Del 100% de los encuestados la mayoría presenta un nivel de insatisfacción por mes del 50% respecto a la atención recibida, aquellos que reciben una mala calidad de atención se encuentran insatisfechos, mientras que los que reciben una buena calidad de atención se encuentran satisfechos, aquellos que reciben una mala calidad de atención poseen una expectativa insatisfecha, mientras que los que reciben una buena calidad de atención poseen una expectativa satisfecha, aquellos que reciben una mala calidad de atención poseen una percepción insatisfecha, mientras que los que reciben una buena calidad de atención poseen una percepción satisfecha.⁽²³⁾

RAMOS TORRES, Luz Albina. (Lima, Perú -2015) **“Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi, 2015”**. Que tuvo como objetivo determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Picsi, durante los meses de junio a agosto del 2015. Metodología: estudio observacional, analítico, prospectivo de corte transversal. En la metodología se empleó la encuesta Servqual Modificada para los Establecimientos de Salud y se procesaron los datos obtenidos a través del programa de Microsoft Excel 2010 y el aplicativo Epi Info, validada por el Ministerio de Salud según RM 0527-2011. Los resultados de este trabajo muestran un 72,2% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 27,84% de insatisfacción. Llegando a las conclusiones; se encontró un nivel de Satisfacción del usuario externo de 72,2% del usuario

externo atendido en el Centro de Salud de Picsi, contra un 27,8% de insatisfacción, La dimensión que registra el más alto nivel de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 57,81% en forma general, mostrando un pico elevado de insatisfacción del 75% de los usuarios por que no encuentran soluciones rápidas para resolver las dudas o reclamos de los usuarios del servicio. (24)

TINOCO BEGAZO, miguel ángel leónidas 2015. **“Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P.**

Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015”. Con el objetivo: Determinar el grado de satisfacción del usuario en los consultorios externos del HN.PNP.LNS en el periodo de Octubre-Diciembre del 2015. Material y métodos: Estudio observacional, descriptivo, transversal realizado entre los meses de Octubre y Noviembre del 2015. Los pacientes fueron seleccionados de acuerdo a las recomendaciones de la guía del encuestador presente en la RM 527-2011 MINSA. Se utilizó una encuesta (SERVQUAL) en la que se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios externos en consulta externa mediante el instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios SERVQUAL modificado, el cual indica el grado de satisfacción e insatisfacción del usuario. Resultados: Se encuestaron 460 pacientes. Según grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 24.69%. El género más frecuente, femenino, presentó un grado de satisfacción de 25.26%. El nivel educativo prevalente fue superior técnico 45% con un grado de satisfacción de 27.56%. De las cuatro especialidades, cirugía fue la más frecuente 26.1%. Cuyo grado de satisfacción fue de 31.55%. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa del HN.PNP.LNS, hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción. Conclusiones; El usuario externo en consulta externa del HN.PNP.LNS se encuentra, en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital. (25)

2.2 BASES TEORICAS

En esta parte tiene como propósito delimitar el marco de investigación relacionada a revisar la literatura vigente en la actualidad, para conocer y determinar la percepción sobre calidad de atención y conocimiento de los usuarios del servicio que reciben de tal forma que se puedan cuantificar los hallazgos a través de los instrumentos de investigación que será **cuantitativa**, de tipo no experimental y el diseño asumido es el descriptivo correlacional de corte transversal, en el periodo determinado.

En la actualidad el Ministerio de Salud, considera dentro de sus lineamientos a la calidad de atención, con la finalidad de que los profesionales de la salud brinden una atención de calidad a los pacientes así mismo los trabajadores de un establecimiento que brinda servicios de salud, son los responsables de brindar una atención de calidad, con la finalidad de conseguir la satisfacción de los usuarios, quienes necesitan de un trato amable y sensible.

En base a lo mencionado anteriormente delimitamos el Marco en dos dimensiones la calidad de atención a los usuarios que es de mucha importancia, porque a través de ellos se obtiene conocimientos respecto a la atención brindada por los profesionales de la salud, y la segunda variable que se enmarca en la investigación es la Percepción del usuario que acude al centro de salud, en donde es una forma de identificar las necesidades, cualidades o gustos y preferencias de los usuarios. Por este motivo se debe conocer muy bien que es la percepción para evitar caer en errores, tomando en cuenta que la calidad de servicio es subjetiva.

Definición de calidad

El concepto de calidad puede resultar algo confuso difícil de definir, ya que involucran la manera en que cada individuo la visualiza, donde, se toman en cuenta distintos parámetros que, para algunos pueden ser primordiales y para otros no. La gente piensa que la calidad es un fenómeno actual, y que las empresas han descubierto lo que significa ya en el siglo XX.

Esto no es en absoluto cierto. Ya en la edad media existe constancia de artesanos que fueron condenados a ser puestos en la picota por vender un alimento en mal estado. Y es que la calidad era un tema muy importante en aquella época, dada la escasez de productos que existía. Los alimentos eran escasos, y los bienes de consumo muy caros, al tener que ser fabricados de forma totalmente artesanal. Por tanto, desperdiciar alguno de estos recursos era considerado un delito grave. ^{(26), (27)}

Los pensadores que más han sobresalido en el tema son los siguientes:

A comienzos de siglo, Frederick W. Taylor (1856-1915), desarrolló una serie de métodos destinados a aumentar la eficiencia en la producción, en los que se consideraba a los trabajadores poco más que como máquinas con manos. Esta forma de gestión, conocida como Taylorismo, ha estado vigente durante gran parte de este siglo, y aunque está muy alejada de las ideas actuales sobre **calidad**, fue una primera aproximación a la mejora del proceso productivo. ⁽²⁸⁾

En 1931, Walter E. Shewart (1891-1967), saca a la luz su trabajo Economic Control of Quality of Manufactured Products, precursor de la aplicación de la estadística a la calidad. Este trabajo es aprovechado por otros estudiosos de la época como base de ulteriores desarrollos en el mundo de la gestión de la

calidad. Además, se da la coincidencia de que el ejército de los Estados Unidos decide aplicar muchas de sus ideas para la fabricación en serie de maquinaria de guerra. (29)

A raíz del final de la guerra, los japoneses se interesan por las ideas de Shewart, Deming, Juran y otros, que preconizan los primeros pasos de la gestión de la calidad moderna. Éstos, ante el rechazo de la industria americana a aplicar sus ideas, deciden trabajar en Japón, obteniendo los resultados que todos conocemos. El impacto de sus ideas fue tal, que en la actualidad, el premio más importante en el ámbito de la gestión de la calidad lleva el nombre de uno de ellos, es el premio Deming. (30)

Joseph Juran (1904) creía que la solución a esta crisis dependía de una nueva manera de pensar respecto de la calidad que incluía todos los niveles de la jerarquía administrativa. Buscaba mejorar la calidad trabajando dentro del sistema con el que los directivos estaban familiarizados. Por tanto, sus programas fueron diseñados para adaptarse a la planeación estratégica actual de negocios de la empresa con un riesgo de rechazo mínimo. Las recomendaciones de Juran se concentran en tres procesos de calidad principales, llamados la trilogía de calidad: 1) Planeación de la calidad 2) Control de la calidad 3) Mejora de la calidad, proceso de alcanzar altos niveles de desempeño. (30)

La calidad para W. Edwards Deming (1900-1993) era hablar sobre la importancia del liderazgo de la alta dirección, las asociaciones entre clientes y proveedores y la mejora continua en los procesos de manufactura y desarrollo de productos. “Un producto o servicio tiene calidad si ayuda a alguien y goza de un mercado sustentable”. Desde el punto de vista de Deming, la variación es la principal culpable de la mala calidad. (30)

A partir de finales de los años 70, la industria occidental se da cuenta de la desventaja que sufre respecto a los productores japoneses, y empieza a imitar sus filosofías de gestión, sobre todo a raíz de un cambio de actitud de los consumidores, que cada vez se decantan más por productos de elevada calidad a precio competitivo. Es paradójico pensar que estas ideas partieran de científicos americanos, pero que su industria se mostrara reticente a aplicarlas. Es a partir de estos años cuando se empieza a hablar de aseguramiento de la calidad en las empresas, y cuando surgen las primeras normas que regulan la gestión de la calidad. ⁽³¹⁾

En la actualidad, y una vez que parece que la industria occidental ha conseguido reducir en gran medida la desventaja respecto a la japonesa, surgen nuevos modelos o paradigmas relacionados con la gestión de la calidad. Las normas ISO 9000 son de obligado cumplimiento en un gran número de sectores industriales, y aparecen nuevos modelos de gestión como el de Excelencia Empresarial de la EFQM o el Baldrige de los Estados Unidos. El cliente es consciente de que la calidad es un importante factor diferenciador, y cada vez exige más a los fabricantes. Avedis Donabedian propuso en 1980 una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que formulaba de la siguiente manera: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes". ⁽³²⁾

En 1989, la International Organization for Standardization (ISO) definió que: "Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado" Según Donabedian, son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta. El componente técnico, el cual es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin

aumentar con ello sus riesgos. Por otra parte, el componente interpersonal, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual. Finalmente, el tercer componente lo constituyen los aspectos de confort, los cuales son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable. (32)

Calidad en Salud: La definición más aceptada de calidad en salud, en la actualidad, es la de DONABEDIAN, AVIS. Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. Salud pública de México, 1993, quien la define como: "Proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. (33)

Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica".

Definición de servicio

Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente, la entrega de un producto intangible o simplemente la creación de una ambientación para el cliente.

GINEBRA Y ARANA (1994), la definen como “el conjunto de prestación que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”. (34)

Definición de cliente

COTTLE (1991), señala que “El cliente es la persona más importante de toda organización, es el ser humano que tiene necesidades y preocupaciones y merece el trato más cordial y atento que se pueda brindar, es una persona que trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo”. (35)

Desde el punto de vista de la calidad total, los clientes son todas las personas sobre quienes recaen los procesos y productos de la empresa. Es decir, los clientes no solamente son las personas a quienes se les ofrece un producto o servicio, sino también aquellas personas que están involucradas en los distintos procesos internos de la empresa. Es por ello que los empleados adquieren una mayor responsabilidad y compromiso para realizar a la perfección su labor y restar un servicio que satisfaga las necesidades de todas las personas que intervienen en el proceso, bien sean clientes internos o externos.

Percepción de la calidad de atención en salud

Las percepciones de los pacientes acerca de la calidad de la atención de la salud se enfocan en criterios basados en el producto y el usuario y sus expectativas que son elevadas debido a las mejoras ampliamente publicitadas en la atención de salud, avances en los tratamientos con fármacos y las intervenciones quirúrgicas innovadoras. “Conforme aumenta la demanda de servicios sin fallas, el personal médico y los servicios de apoyo deben volver

su atención a la definición de la calidad basada en la manufactura” (James, 2008).

Este punto de vista de las agencias de acreditación y la profesión médica exige sujetarse a diversas prácticas y determina los requisitos de autorización para la práctica.

Las condiciones para prestar una atención en salud, también varía de acuerdo a la ubicación geográfica y la densidad poblacional con el que se encuentran los establecimientos de salud ubicados en todo el país. Es así que todas estas consideraciones determinan la percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de salud. Si bien es cierto cada paciente o usuario tendrá una percepción distinta de la atención que va recibir y a la vez generara sus propias críticas, expectativas de atención de distintos niveles, ya que cada persona posee una percepción diferente en relación a un objeto o servicio y esto tendrá mucho que ver con su condición económica, estatus social, educación, etc. Son muchos factores que determinarán el nivel de exigencia y expectativas de estas personas al momento de su elección para comprar un bien o recibir servicio y de forma satisfactoria.

VARGAS, M. & ALDANA, L (2011), indica que la percepción de la calidad, es referida a la sensación que tiene el paciente respecto al servicio recibido, según sus expectativas. ⁽³⁶⁾

González Manuel (2002). La percepción. México, refiere que la percepción es la organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos, utilizando los órganos sensoriales y el cerebro. ⁽³⁷⁾

Los consultores de Al Ríes, mencionan que la percepción es referida a la realidad, haciendo hincapié que, la calidad no es la fuerza que impulsa los

negocios sino la percepción de la calidad, refiriéndose, asimismo, que una calidad de un servicio generara satisfacción en el paciente, alentando su retorno e invitando a otros a acudir al servicio. Además, que la satisfacción de un usuario generara ganancias para la institución, por la calidad de servicio que brinda el personal y consiguiendo una percepción buena del usuario. (38)

Donabedian A. (1990), se refiere a la atención de proveedor a paciente, la cual debe realizarse de la manera adecuada y con calidad, con la finalidad de solucionar sus problemas de salud, sin los mayores riesgos.

Percepción.

La percepción, según Gestalt, no está sometida a la información proveniente de los órganos sensoriales, sino que es la encargada de regular y modular la sensorialidad. El hecho de recibir de manera indiscriminada datos de la realidad implicaría una constante perplejidad en el sujeto, quien tendría que estar volcado sobre el inmenso volumen de estímulos que ofrece el contacto con el ambiente. La Gestalt definió la percepción como una tendencia al orden mental. Inicialmente, la percepción determina la entrada de información; y en segundo lugar, garantiza que la información retomada del ambiente permita la formación de abstracciones (juicios, categorías, conceptos, etc.).

La percepción es uno de los temas inaugurales de la psicología como ciencia y ha sido objeto de diferentes intentos de explicación. Existe consenso científico en percepción como un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consiente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante.

Se puede afirmar que, de la enorme cantidad de datos arrojados por la experiencia sensorial (luz, calor, sonido, impresión táctil, etc.), los sujetos perceptuales toman tan sólo aquella información susceptible de ser agrupada en la conciencia para generar una representación mental.

2.3 CONCEPTUAL

El Modelo Servqual (ServiceQuality)

Para Pascual (2004) la calidad de servicio recibió un fuerte impulso para su aplicación en la gestión de las organizaciones a partir del trabajo desarrollado, hace años, por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988, 1993, 1994), el modelo propuesto es un punto de referencia obligado en el estudio y la gestión de la calidad del servicio.

Específicamente, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. Indican que a la hora de evaluar la calidad de servicio y en ausencia de criterios de carácter objetivo es necesario realizar un diagnóstico de dicho servicio a partir del análisis de las percepciones de los clientes o usuarios con relación al servicio recibido. Por ello, la calidad del servicio quedó definida como la amplitud de las diferencias o brechas que existía entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones respecto a la prestación del servicio. (39)

Teniendo en cuenta las conclusiones alcanzadas en sus investigaciones, desarrollaron un modelo conceptual de la calidad del servicio y diseñaron un instrumento de medida que identificaron como SERVQUAL (servicequality) para su evaluación.

El modelo SERVQUAL se deriva del paradigma de la desconfirmación de la literatura de satisfacción del cliente, el cual evalúa la calidad de un servicio comparando su percepción del servicio recibido con sus expectativas. En consecuencia, la calidad puede ser medida operativamente sustituyendo las puntuaciones correspondientes a la medida de las expectativas de las correspondientes a la percepción. Al respecto Pascual (2004), indica que este paradigma postula que cuando la ejecución, en este caso de un servicio, iguala o supera lo esperado emerge la calidad del servicio.

Según Schiffman y Lazar (2001), el modelo SERVQUAL, es una potente técnica de investigación comercial en profundidad que permite realizar una medición del nivel de calidad de cualquier tipo de empresa de servicios, permitiendo conocer qué expectativas tienen los clientes y cómo ellos aprecian el servicio, también diagnóstica de manera global el proceso de servicio objeto de estudio. De manera concreta, asumiendo la naturaleza multidimensional del constructo, este modelo propone que la calidad de servicio se puede estimar a partir de cinco dimensiones: elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. (40)

Estas dimensiones de la calidad de los servicios identificadas en el modelo SERVQUAL, son medidas en una escala que consta de dos secciones: una de veintidós puntos que registra las expectativas de los clientes de empresas excelentes en la industria de los servicios, y otra, también de veintidós puntos que mide las percepciones de los consumidores de una empresa dada. Estos resultados son comparados para determinar las calificaciones de las brechas de cada una de las dimensiones.

GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO

En el Perú, a través del Ministerio de Salud mediante Resolución Ministerial 5272011/ MINSA, del 11 de Julio del 2011, se aprobó la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para poder implementar acciones de mejora en los establecimientos de salud, basados en la satisfacción del usuario externo .

El presente Documento Técnico contiene la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, el análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención.

La herramienta SERVQUAL (QualityService) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios

(clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Así tenemos la multidimensionalidad de la herramienta SERVQUAL modificada, encontrándose las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Elementos tangibles; Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), mencionan que son: “la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”. Podemos mencionar que los elementos tangibles en una empresa vienen a ser la infraestructura, los equipos, el personal y los medios de comunicación que permiten brindar mejor la calidad de servicio a los usuarios.

Dimensión 2: Fiabilidad; Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), “es la Habilidad del personal para realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa”. Podemos mencionar que es la aptitud para realizar una función requerida, en condiciones dadas, durante un intervalo de tiempo determinado.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta; Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), “es la disposición y voluntad del personal proveedor del servicio para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido”. En conclusión es la cortesía y trato adecuado que da un empleado a los clientes y la empatía como el empleado es visto por los clientes.

Dimensión 4: Seguridad; Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), “es el conocimiento y atención demostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”. La seguridad es la capacidad que posee un empleado para dar confianza y credibilidad a los clientes, para ello el empleado debe poseer conocimientos especializados en cuanto a las relaciones humanas.

Dimensión 5: Empatía; Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), Es la capacidad de poder experimentar la realidad subjetiva de otro individuo sin perder de perspectiva tu propio marco de la realidad, con la finalidad de poder guiar al otro a que pueda experimentar sus sentimientos de una forma completa e inmediata. Podemos manifestar que es el sentimiento de participación afectiva de una persona y consiste en ser capaz de ponerse en la situación de los demás. (41) (42)

Dimensión 6: Comunicación verbal Bautista, Arias, Carreño (2012) refiere que “existen muchas formas para establecer comunicación, en el caso del personal de salud con el paciente y/o la familia, la más utilizada es la comunicación verbal, que permite una retroalimentación de inmediato; sin embargo, también es importante aquello que se transmite no solo con las palabras o la emisión de sonidos, sino también con los gestos; y es allí donde la capacidad de observación adquiere un papel destacado”.

Grimson (2012) refiere que la atención en salud no es simplemente el tratamiento de la enfermedad, sino también, la participación del familiar durante todo el proceso de recuperación del paciente, siendo guiados por las direcciones del personal de salud. (43)

El lenguaje verbal transfiere un significado al momento de la combinación de palabras, dependiendo plenamente del profesional de salud. Los elementos comprenden: “el vocabulario, los significados denotativo y connotativo, el ritmo, la entonación, la claridad, la brevedad y la relevancia, los que se detallan para la comprensión”.

Dimensión 7: Comunicación no verbal Es el lenguaje del cuerpo y a la vez de la participación emotiva que siente el emisor en ese preciso momento. La comunicación no verbal se realiza a través de: “el tono de voz, la mirada, la apariencia física, la postura y la marcha, la expresión facial (gestos) y la expresión corporal”.

Cabe decir la atención durante los servicios en general que brinda el personal de salud, como clínica, hospitales se necesita ser de calidad. La responsabilidad del personal de salud es de vital importancia porque son ellos los que tienen un contacto directo con el usuario y los parientes del mismo. Para asegurar una calidad en el trato es necesario entender el recibimiento amable, atención en todo momento y la capacidad técnica del profesional de salud.

Dimensión 8: Apoyo emocional Por otro lado el apoyo emocional que se brinda al familiar es la parte más importante de la intervención del personal de salud y tiene como objetivo ayudar a personas enfermos o con problemas a constatar. El contacto humano es una sencilla llave que nos aproxima al familiar. A veces el contacto es lo único que necesitan los familiares y los pacientes, al tener a alguien con una actitud abierta, sincera y cariñosa, escuchando con el corazón y siendo capaces de proporcionar un buen contacto físico disminuyendo la ansiedad del familiar sino también el bienestar del paciente.

2.4 Definición de términos básicos

Calidad

El grado de excelencia o la capacidad para entregar el servicio propuesto. El concepto de calidad incluye los siguientes aspectos: logro de metas o estándares predeterminados; incluir los requerimientos del cliente en la determinación de las metas; considerar la disponibilidad de recursos en la fijación de las metas y reconocer que siempre hay aspectos por mejorar.

Salud

La Organización Mundial de la Salud define a la "salud" como un estado de completo bienestar físico, psíquico y social que implica un normal funcionamiento orgánico y una adaptación biológica del individuo a su ambiente, lo que le permite su desarrollo integral.

Calidad de salud

Organización Mundial de Salud (2016) definió que: La atención de salud es la asistencia sanitaria esencial, accesible a todos los individuos y familia de la comunidad, a través de medios aceptables para ello, con su plena participación y un costo asequible para la comunidad y el país. Es el núcleo del sistema de salud del país, y forma parte integral del desarrollo socio económico general de la comunidad.

Calidad de la Atención

En lo que se refiere a calidad, según Guardia (1997) el Ministerio de Salud (MINSA) ha planteado estrategias entre las cuales está un programa de garantía de calidad que se propone involucrar a todas las categorías del personal de salud en todos los niveles y la mejora de procedimientos para la gestión de la calidad, a fin de garantizar al usuario que las atenciones que reciben sean seguras y efectivas. (44)

Satisfacción del usuario

Organización Panamericana de la Salud (2003) indicó que la satisfacción del usuario expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en diversos aspectos, como la evaluación de la calidad de atención y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora” La Ley 26842 (2009). (45)

La satisfacción del Usuario

Es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública.

Satisfacción del usuario externo

“Es la percepción favorable del usuario externo acerca de la atención recibida” (MINSa, 2003).

Satisfacción del usuario interno

“Es la percepción favorable del usuario interno acerca de lo que recibe de la organización” (MINSa, 2003).

Percepción

Son los grados de satisfacción (subjetivos) se hallaran asignando valores y rango de promedios a las respuestas de los usuarios, asignándose valores a las respuestas que estos daban de acuerdo al modelo Servqual.

Cliente

“El cliente es la persona más importante de toda organización, es el ser humano que tiene necesidades y preocupaciones y merece el trato más cordial y atento que se pueda brindar, es una persona que trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo”. (Cottle, 1991)

Servicio

“Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”. (Horovitz, 1994)

Calidad de servicio

“Es el propósito que tiene las organizaciones de ofrecer productos y servicios de calidad a sus clientes. (Ramírez y Cabello 1997) ⁽⁴⁶⁾

CAPITULO III

III HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

Hipótesis General:

La calidad de atención que brinda el personal de salud es inadecuado a la percepción del usuario, que acude a los Consultorios Externos del C.S. Materno Infantil Perú Corea, Bellavista año 2018.

3.2 Definición Conceptual de las Variable

Variable 1: **Calidad de Atención de Salud**

Define la atención en salud como “Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para los pacientes, un alto grado de satisfacción para el usuario”. (Donabedian 1996).

Variable 2: **Percepción del Usuario**

Definen la percepción de la calidad como “aquella que siente el cliente, una vez se presta el servicio o se entrega el producto, de acuerdo con las especificaciones y requisitos dados por él mismo”. (Vargas, 201 p. 104).

3.2.1 Operacionalización de variables

“LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD SEGÚN LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL CONSULTORIO EXTERNO DEL C.S. MATERNO INFANTIL PER”				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIONES
CALIDAD DE ATENCIÓN	Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios.	Elementos tangibles	Instalaciones físicas Equipo Mobiliario Instrumentos	Escala ordinal 1 = malo 2 = negativo 3 = desacuerdo 4 = regular 5 = bien 6 = muy bien 7 = excelente
		Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio	
		Capacidad de respuesta	Disposición Voluntad Rapidez	
		Seguridad	Credibilidad Integridad Confiabilidad Formación profesional	

		Empatía	Atención individualizada Trato amable Seguridad Resiliencia Entusiasmo	
PERSEPCIÓN DEL USUARIO	Las percepciones de los pacientes acerca de la calidad de la atención de la salud se enfocan en criterios basados en el producto y el usuario y sus expectativas que son elevadas debido a las mejoras ampliamente publicitadas en la atención de salud.	Comunicación verbal	Información sobre los procedimientos a realizar	
		Comunicación no verbal	Amabilidad y Gestos Positivos	
		Apoyo Emocional	Comportamiento del personal de salud hacia el usuario	

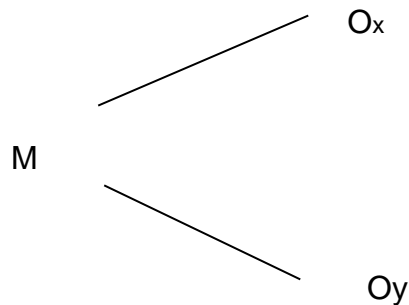
CAPITULO IV

IV.-DISEÑO METODOLOGÍA

4.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, que se enmarca en un enfoque cuantitativo, por cuanto permite medir y analizar estadísticamente la variable tiene un enfoque nivel aplicativo cuantitativo a través de nuestras encuestas. Además el estudio es de tipo observacional, descriptivo corte transversal, porque permite describir la percepción de la calidad en tablas graficas en un tiempo y espacio determinado.

4.1.1 Diseño de la Investigación: No experimental de corte trasversa, el estudio es descriptivo correlacional El diseño investigación está representado de:



Donde:

M = Muestra de Usuarios atendidos en el centro de Salud del Callao

Ox = Calidad de Atención.

Oy = Percepción del usuario

4.2 Método de la Investigación

Este trabajo se caracteriza por ser descriptivo, hipotético deductivo para la investigación.

4.3 Población y muestra

Población

La población de estudio estará conformada por los 205 usuarios atendidos mensualmente (fuente oficina de Estadística e Informática) que acuden a la consulta externa del Centro de salud Materno Infantil Perú - Corea, Bellavista.

Según lo manifestado por Hernández, Fernández y Batista (2014) “se define la población como el conjunto de todos los casos, personas o cosas que tienen una serie de características comunes y que se constituirán en motivo de investigación”. (47)

Muestra

Hernández et al, (2014) manifestaron que: “La muestra se define como un subgrupo de la población que debe ser representativa de ella, puesto que pocas veces es posible medir a toda la población”. (47)

La muestra se determinó de manera probabilística aleatoria simple, en el cual el cálculo final obtenido es de 54 usuarios que acuden a la consulta externa del Centro de salud, según resultados del muestreo probabilístico. Según la fórmula utilizada:

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n: Muestra..... X
N: Población.....205
Z: Nivel de confiabilidad.....1.96
e: Error.....0.05
p: Población estimada que acude a la consulta externa.....95%
q: Población estimada que no acude a la consulta externa.....5%

$$n = \frac{(1.96)^2(0.95)(0.05)(205)}{(0.05)^2 * (205 - 1) + (1.96)^2(0.95)(0.05)}$$

$$n = \frac{(3.8416) * (0.2176)(11860)}{(0.0025) * (11859) + (3.8416)(0.2176)}$$

$$n = \frac{37.40758}{0.692476}$$

$$nf = 54.020038$$

$$n = 54$$

Criterios de inclusión:

- Personas mayores de 18 años que asistan a la consulta externa como usuarios y/o acompañantes del centro de salud Materno Infantil Perú-Corea.
- Personas colaboradoras que acepten participar de la encuesta.

- Personas que estén en su sano juicio

Criterio de exclusión:

- Personas menores de edad.
- Personas que no estén en su sano juicio o presenten alteraciones mentales.

4.4 Lugar de Estudio

Centro de Salud Materno Infantil Perú Corea, Ubicado en el Distrito de Bellavista - Callao Urb. Ciudad del Pescado S/n, Departamento de Lima - Perú.

4.5 Técnica e instrumento de recolección de la Información

Técnicas

En el estudio se usó la técnica de la encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto Hernández et al. (2014,) “la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento, de ahí que en este estudio se asume dicha técnica”.⁽⁴⁸⁾

- Técnica: Entrevista.
- Instrumento: Cuestionario Servqual

El instrumento a utilizar con los usuarios es el cuestionario de SERVQUAL modificado de 36 items. Del (1-5) describe elementos tangibles, (6-9) describe la fiabilidad, (10 – 14) describe la capacidad de respuesta, (15-19) identifica la seguridad y (20-22) describe la

empatía, comunicación verbal (23-27) comunicación no verbal (28-32) y apoyo emocional (33 -36).

Cada interrogante consta de 7 alternativas de respuesta, que corresponde a un puntaje que se clasifica de la siguiente manera:

- 1= malo
- 2= negativo
- 3= desacuerdo
- 4= regular
- 5= bien
- 6= muy bien
- 7= excelente

Cuestionario

Sobre el cuestionario Abril (2008) afirma que “el cuestionario es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra”.

Ficha técnica del instrumento para medir la Calidad de Atención

Nombre: Cuestionario para medir la Cuál es la percepción del paciente de la Calidad atención del Servicio de Consulta Externa del Centro de Salud.

Autores: Adaptado del SERVQUAL.

Forma de aplicación: Individual. Grupo de aplicabilidad: adultos.

Duración: 45 minutos para todo el proceso.

Objetivo: Determinar cuantitativamente las expectativas y percepción en la Calidad de atención.

Descripción: Tanto el cuestionario de expectativa como el de percepción tienen por 36 ítems cada uno, el cuestionario de expectativas está en base a la escala Likert la misma que maneja el SERVQUAL considerando cinco categorías, quedando de la siguiente manera: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1), y el cuestionario de percepción de la calidad del servicio de igual manera fue estructurado bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: totalmente satisfecho (5), satisfecho (4), ni satisfecho ni insatisfecho (3), insatisfecho (2) y totalmente insatisfecho (1).

Validación y confiabilidad del Instrumento

Validez

Según Gómez (2006) es importante que el instrumento de medición demuestre ser válido y confiable; según se entiende por validación de expertos la revisión crítica que realizan una o más personas con experiencia en cuestionarios y en la temática sobre el mismo.

Para Hernández, et al (2010) “La validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir”.

En razón a que la consistencia de los resultados de una investigación presenta un valor científico, los instrumentos de medición deben ser confiables y válidos, por ello, para determinar la validez de los instrumentos antes de aplicarlos fueron sometidos a un proceso de validación de contenido. En el estudio se realizó el proceso de validación de contenido, en donde se han tenido en cuenta tres

aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los 36 ítems de los instrumentos.

Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad, a una muestra piloto. Luego se procesaron los datos, haciendo uso del Programa Microsoft Excel 2016, validado según RM 52-2011 MINSA.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (47)

4.6.- Análisis y procedimientos de datos

La aplicación de los cuestionarios, se utilizó una encuesta basada en el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), asimismo el cuestionario del modelo SERVQUAL se caracteriza por 22 ítems que están agrupados en cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles), 14 preguntas relacionada a la percepción (comunicación verbal y comunicación no verbal y apoyo emocional) y se encuentra validado internacionalmente, tiene como objetivo medir el nivel de calidad de un servicio en base a la diferencia entre las expectativas y las percepciones que el cliente hace la valoración dicha base de datos realizó utilizando la hoja de cálculo informático en macros, el mismo que mediante tabla permitió ver los resultados en forma automática de una manera más clara y entendible en la versión (Microsoft Office Excel 2016).

CAPITULO V

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

TABLA N° 5.1

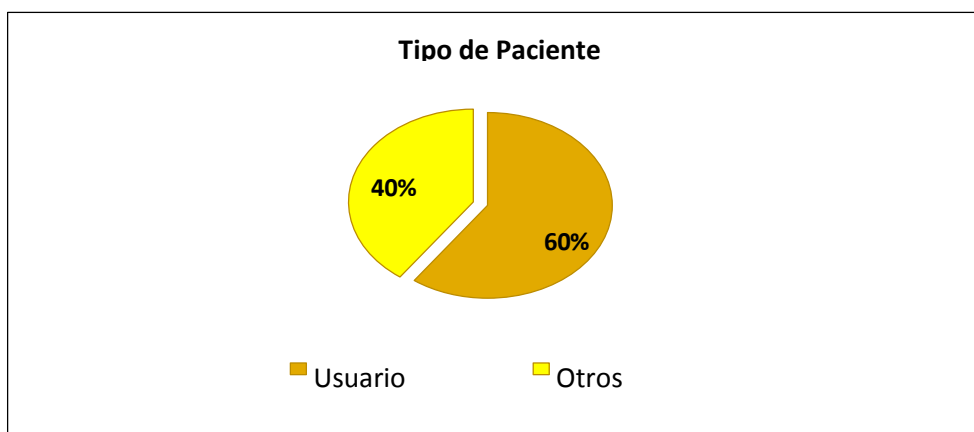
CONDICIÓN DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOSEXTERNOS DEL C.S. PERU COREA - BELLAVISTA 2018

<u>Condición del Encuestado</u>	n	%
Usuario	36	60
Otros	24	40

Fuente: Cuestionario dirigido a los usuarios que acuden al Centro de Salud Perú-Corea

GRÁFICO N° 5.1

CONDICIÓN DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA- BELLAVISTA 2018



En la tabla podemos apreciar que del total de encuestados (equivalentes a 36 personas), el 60% (24 personas) son usuarios y el 40% son acompañantes de los citados a los consultorios externos del centro de salud.

TABLA N° 5.2

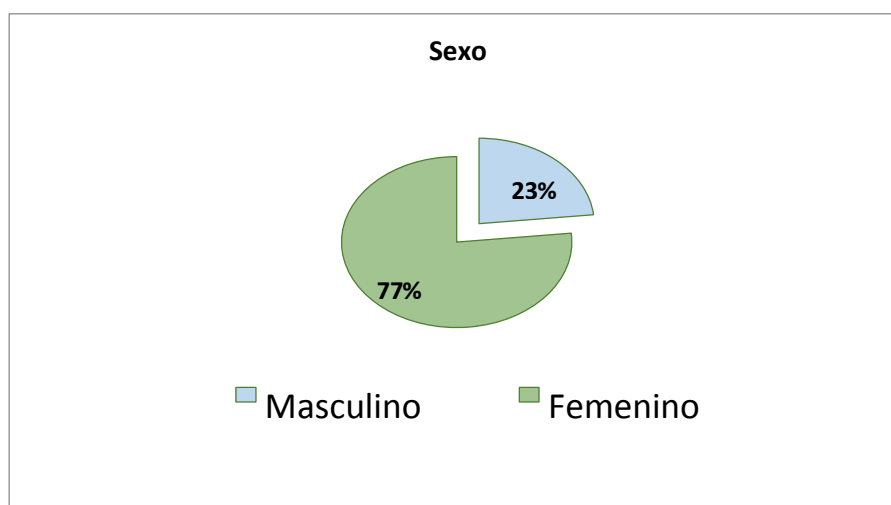
GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA- BELLAVISTA 2018

<u>Sexo</u>	n	%
Masculino	14	23.33333
Femenino	46	76.66667

Fuente: Datos obtenidos en la investigación

GRÁFICO N° 5.2

GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA- BELLAVISTA 2018



En la tabla y el gráfico se puede observar que del total de encuestados el 77% (76 personas) pertenecen al género masculino y el 23% (14 personas) son mujeres. De lo que se induce que el mayor porcentaje de usuarios que acuden a los consultorios externos del CS son varones.

TABLA N° 5.3

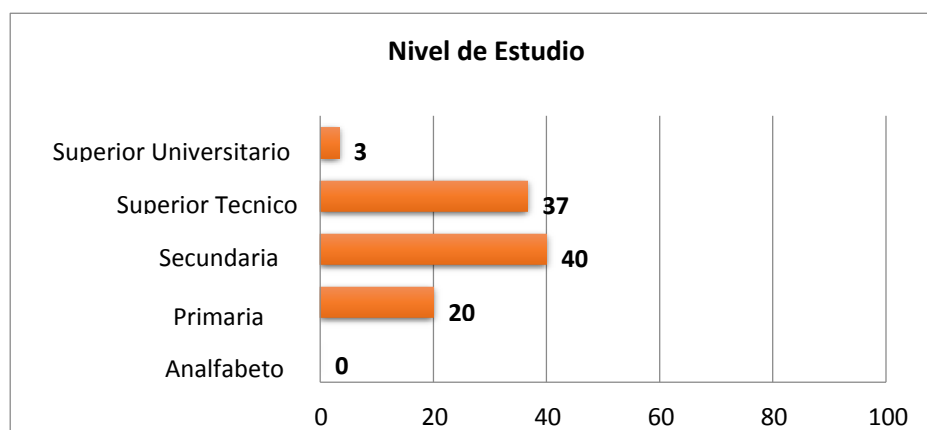
GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA- BELLAVISTA 2018

<u>Nivel de Estudio</u>	n	%
Analfabeto	0	0
Primaria	12	20
Secundaria	24	40
Superior Técnico	22	36.66667
Superior Universitario	2	3.333333

Fuente: Datos obtenidos en la investigación

GRÁFICO N° 5.3

GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S. PERÚ COREA – BELLAVISTA 2018.



En los resultados expuestos podemos observar que del total de encuestados: el 3% cuenta con estudios universitarios, el 37% con estudios superiores técnicos, el 40 % con estudios de nivel secundaria, el 20% con estudios de

nivel primaria. De lo que se induce que la población encuestada cuenta con un nivel de educación regular.

TABLA N° 5.4

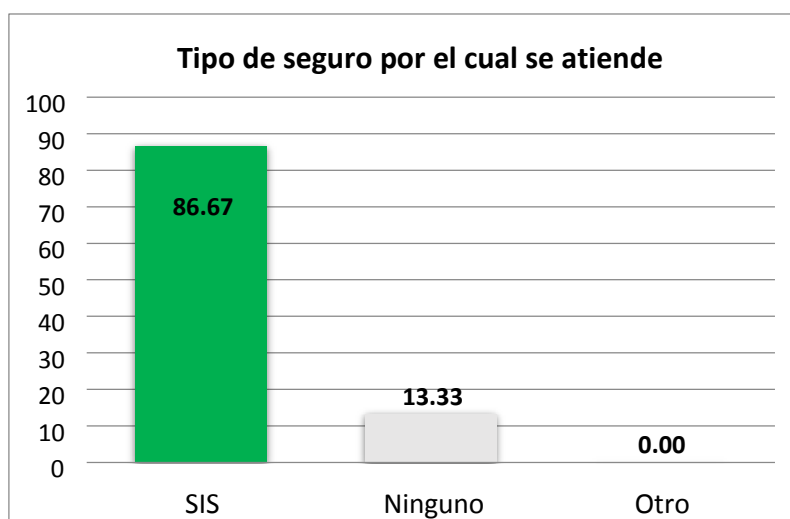
TIPO DE SEGURO DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA- BELLAVISTA 2018

<u>Tipo de seguro por el cual se atiende</u>		%
SIS	52	86.66667
Ninguno	8	13.33333
Otro	0	0

Fuente: Datos obtenidos en la investigación

GRÁFICO N° 5.4

TIPO DE SEGURO DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA - BELLAVISTA 2018



En los resultados de las tablas y gráficos podemos observar que el 86,67% (52) de las personas encuestadas cuentan con el Seguro integral de salud- SIS, y el 13,3 % con ningún tipo de seguro (8). Por lo cual se deduce que el mayor porcentaje de población tiene acceso al Seguro Integral de Salud - SIS

TABLA N° 5.5

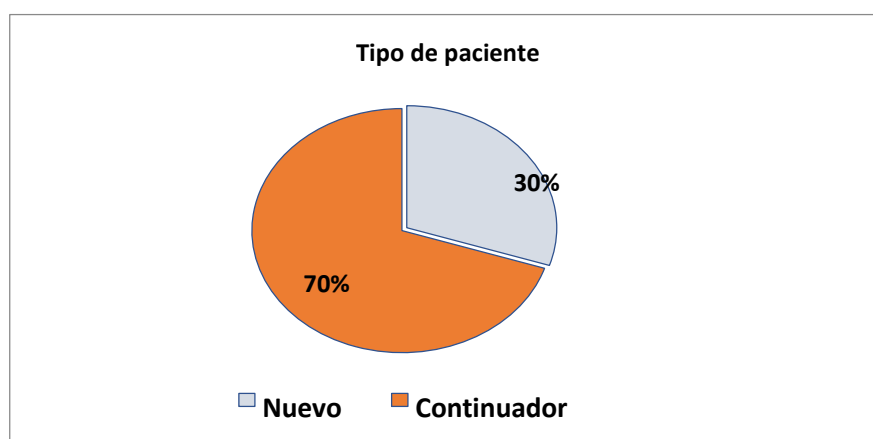
TIPO DE PACIENTE DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA- BELLAVISTA 2018

<u>Tipo de paciente</u>		
Nuevo	18	30
Continuador	42	70

Fuente: Datos obtenidos en la investigación

GRÁFICA N° 5.5

TIPO DE PACIENTE DE LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA- BELLAVISTA 2018



En los resultados de las gráficas podemos observar que el 70% (42) de personas encuestados son usuarios continuadores es decir que ya han tenido

una o más atenciones brindadas en el establecimiento, y que el 30% (18) son usuarios nuevos, es decir que es su primer contacto con el personal y el establecimiento de salud.

TABLA N° 5.6

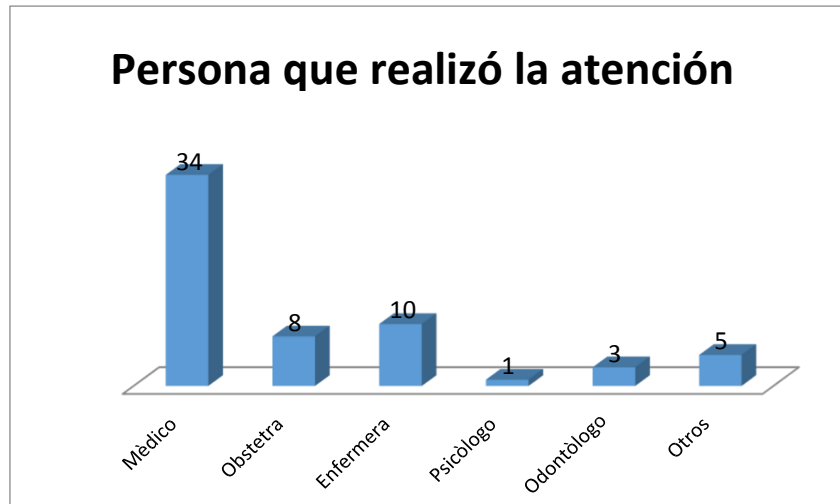
TIPO DE PROFESIONAL QUE REALIZÓ LA ATENCIÓN A LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA- BELLAVISTA 2018

<u>Personal que realizó la atención</u>		
Médico	34	66.66667
Obstetra	8	13.33333
Enfermera	10	16.66667
Psicólogo	0	0
Odontólogo	2	3.33333
Otros	5	0

Fuente: Datos obtenidos en la investigación

GRÁFICA N° 5.6

TIPO DE PROFESIONAL QUE REALIZÓ LA ATENCIÓN A LOS ENCUESTADOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA- BELLAVISTA 2018



De los presentes resultados se observa que del total de pobladores encuestados, el 66,6% (20) fueron atendidos por un médico, el 13,3% (4) fueron atendidos por una obstetra, el 16,6% (5) fueron atendidos por un (a) enfermero (a), y el 3% (1) fue atendido por un psicólogo.

5.2.- Resultados Inferenciales

TABLA N° 5.7

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	8	26.7	22	73.33
P2	6	20.0	24	80.00
P3	4	13.3	26	86.67
P4	8	26.7	22	73.33
P5	2	6.7	28	93.33
Fiabilidad	28	18.7	122	81.33
P6	5	16.7	25	83.33
P7	4	13.3	26	86.67
P8	0	0.0	30	100.00
P9	3	10.0	27	90.00
Capacidad de Respuesta	12	10.0	108	90.00
P10	3	10.0	27	90.00
P11	3	10.0	27	90.00
P12	4	13.3	26	86.67
P13	3	10.0	27	90.00
Seguridad	13	10.8	107	89.17
P14	5	16.7	25	83.33
P15	3	10.0	27	90.00
P16	9	30.0	21	70.00
P17	6	20.0	24	80.00
P18	4	13.3	26	86.67
Empatía	27	18.0	123	82.00
P19	4	13.3	26	86.67
P20	9	30.0	21	70.00
P21	6	20.0	24	80.00
P22	4	13.3	26	86.67
Aspectos Tangibles	23	19.2	97	80.83
PORCENTAJE TOTAL	103	15.6	557	84.39

Fuente: Datos obtenidos en la investigación

Es de deducir que: La dimensión fiabilidad es la dimensión de satisfacción del servicio que tiene mayores porcentajes de insatisfacción 81% en comparación con la satisfacción que solo llega a un 19% y se hablamos de las otras dimensiones, la que más sobresales y preocupa es la poca capacidad de respuesta llegando a un 90% de insatisfacción lo cual denota una preocupación con respecto a las otras dimensiones por la cual debe mejorar.

TABLA N° 5.8

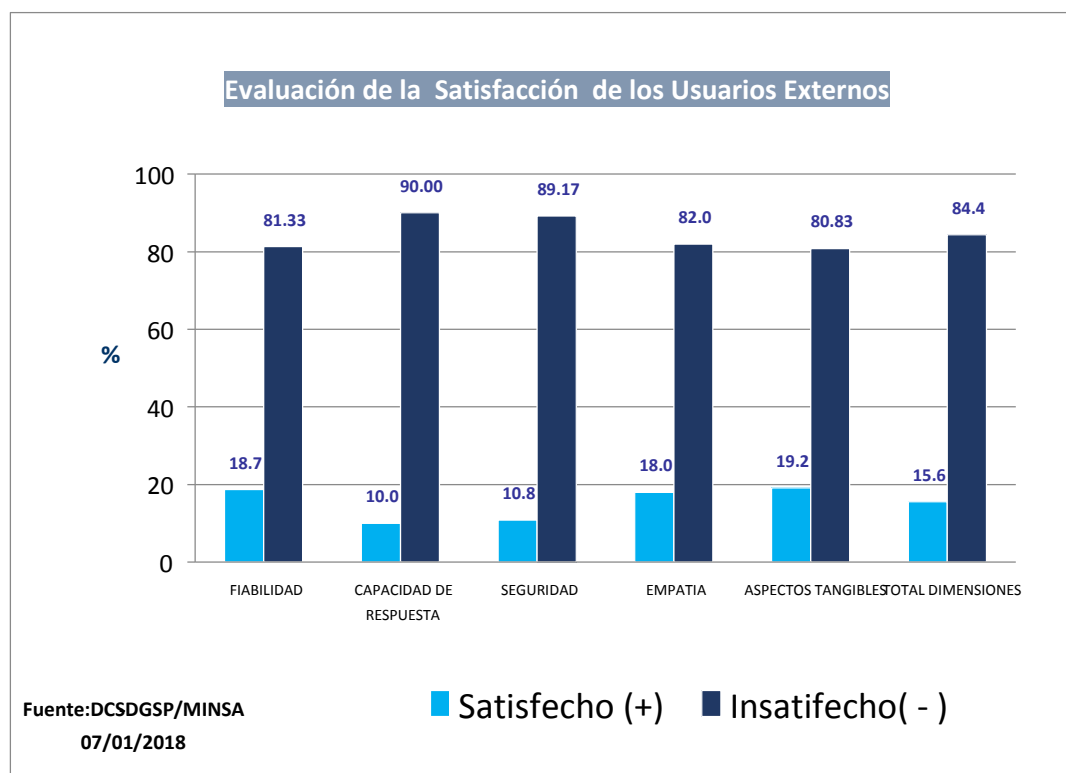
NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	18.7	81.33
CAPACIDAD DE RESPUESTA	10.0	90.00
SEGURIDAD	10.8	89.17
EMPATIA	18.0	82.0
ASPECTOS TANGIBLES	19.2	80.83
TOTAL DIMENSIONES	15.6	84.4

Fuente: Datos obtenidos en la investigación

GRÁFICO N° 5.7

NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIONES



De los resultados alcanzados se puede inferir que el nivel de percepción y expectativa de los usuarios, esto nos indicaría que el concepto que involucra a esta dimensión que se refiere a la parte no física como Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía denota un nivel bajo de satisfacción con respecto a factores tangibles como las instalaciones, equipos y personal son muy bien vistos y dan comodidad a los usuarios por ello presenta un índice alto en los resultados de insatisfacción.

GRÁFICO N° 5.8

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD AL USUARIO QUE ACUDE A LOS CONSULTORIOS EXTERNO DEL CS PERU COREA, BELLAVISTA 2018 EN LA DIMENSIÓN: FIABILIDAD

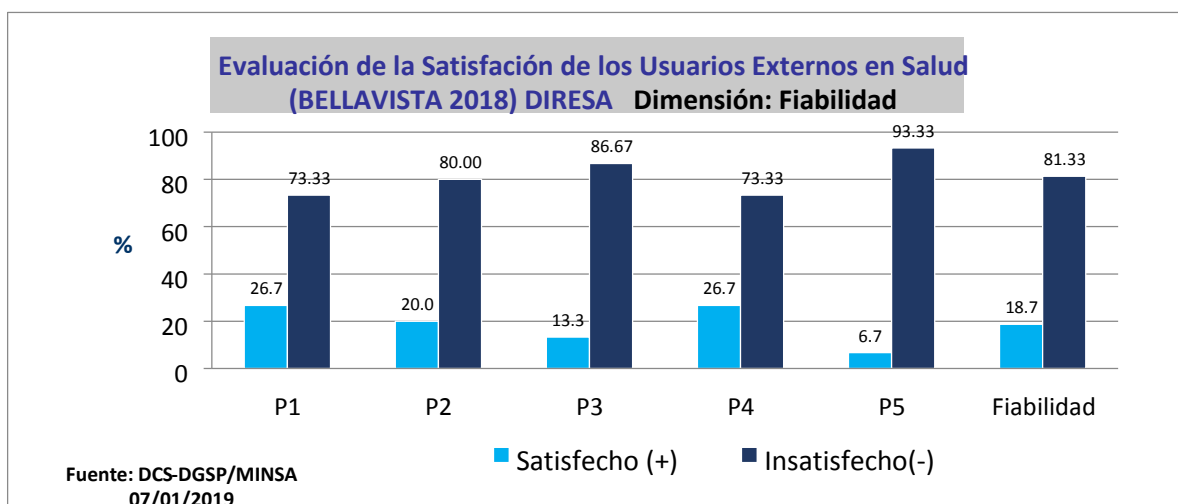


GRÁFICO N° 5.9

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD AL USUARIO QUE ACUDE A LOS CONSULTORIOS EXTERNO DEL CS PERU COREA, BELLAVISTA 2018 EN LA DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

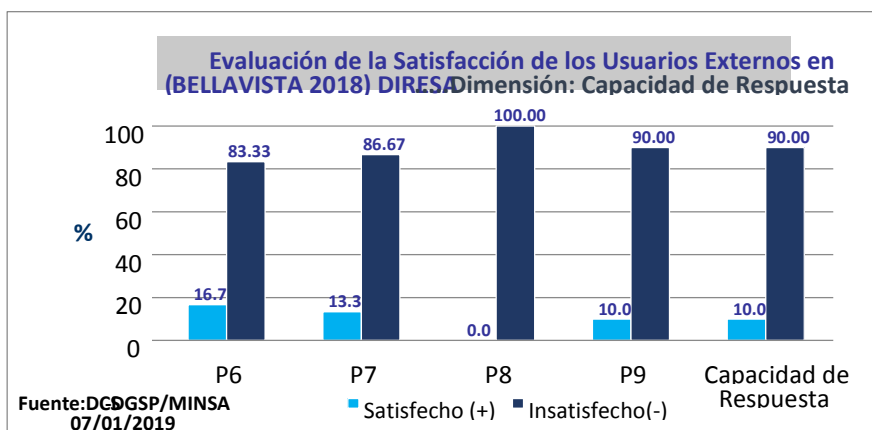


GRÁFICO N° 5.10

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD AL USUARIO QUE ACUDE A LOS CONSULTORIOS EXTERNO DEL CS PERU COREA, BELLAVISTA 2018
EN LA DIMENSIÓN: SEGURIDAD

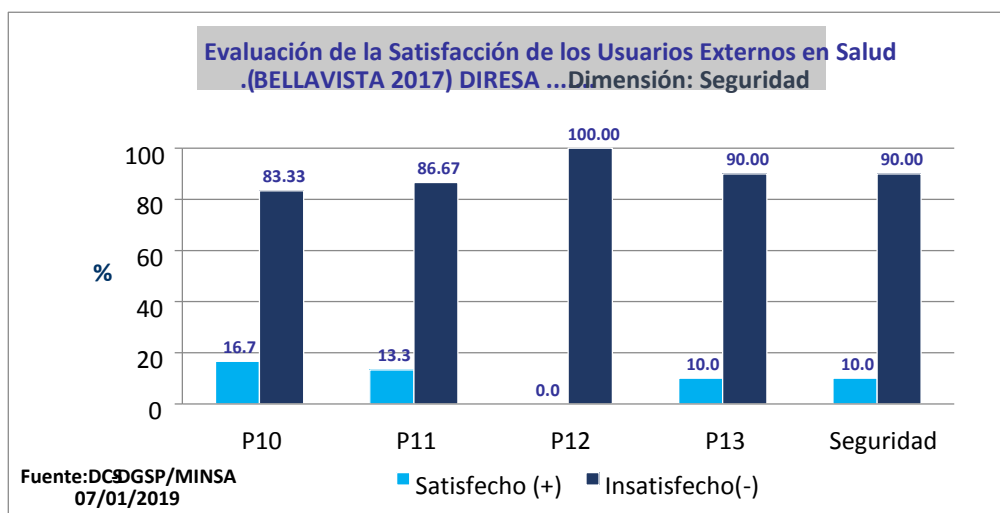


GRÁFICO N° 5.11

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD AL USUARIO QUE ACUDE A LOS CONSULTORIOS EXTERNO DEL CS PERU COREA, BELLAVISTA 2018

EN LA DIMENSIÓN: EMPATÍA

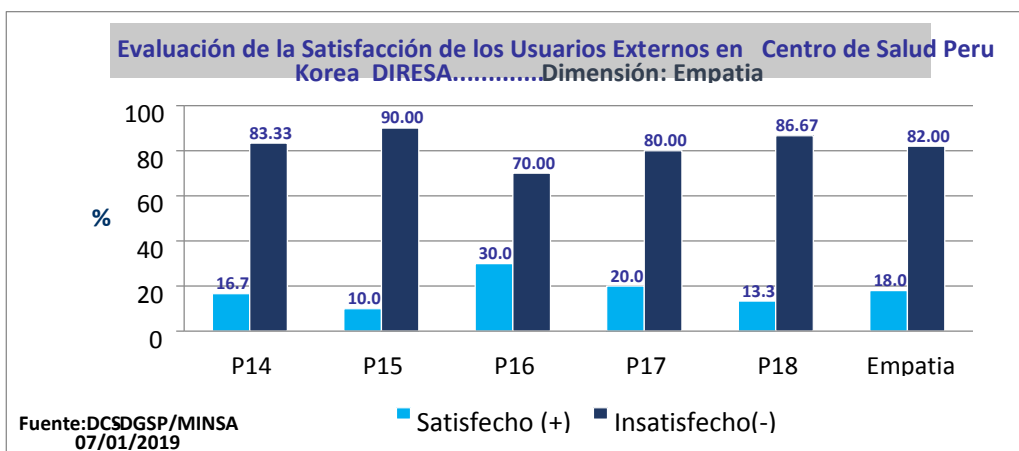


GRÁFICO N° 5.12

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD AL USUARIO QUE ACUDE A LOS CONSULTORIOS EXTERNO DEL CS PERU COREA, BELLAVISTA 2018 EN LA DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES

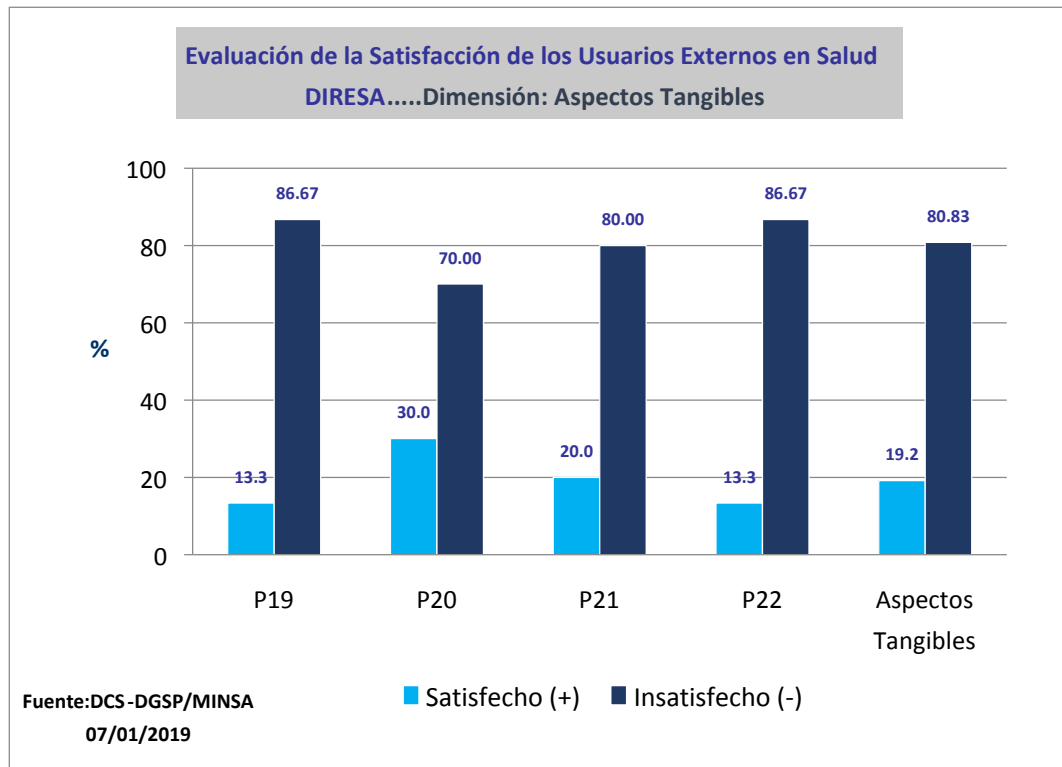


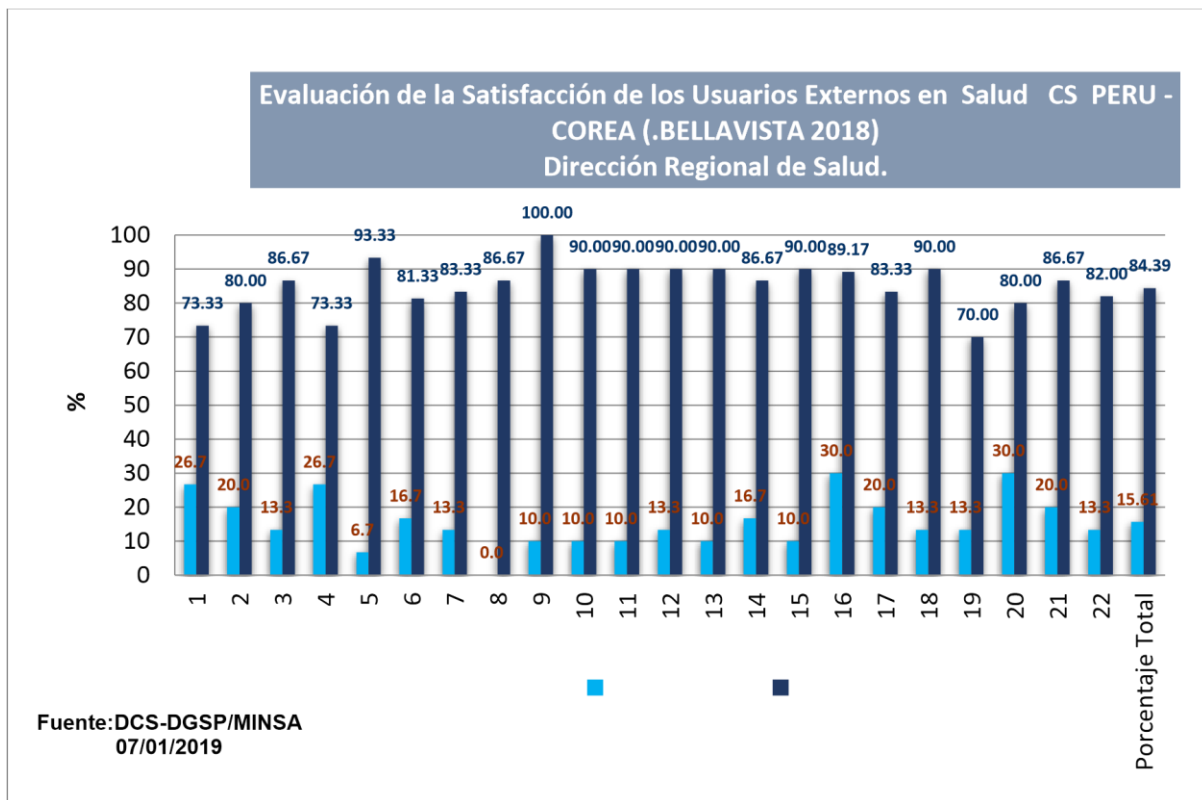
TABLA N° 5.9
MATRIZ DE MEJORA

N°	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	8	26.7	22	73.33
2	P02	6	20.0	24	80.00
3	P03	4	13.3	26	86.67
4	P04	8	26.7	22	73.33
5	P05	2	6.7	28	93.33
6	P06	5	16.7	25	81.33
7	P07	4	13.3	26	83.33
8	P08	0	0.0	30	86.67
9	P09	3	10.0	27	100.00
10	P10	3	10.0	27	90.00
11	P11	3	10.0	27	90.00
12	P12	4	13.3	26	90.00
13	P13	3	10.0	27	90.00
14	P14	5	16.7	25	86.67
15	P15	3	10.0	27	90.00
16	P16	9	30.0	21	89.17
17	P17	6	20.0	24	83.33
18	P18	4	13.3	26	90.00
19	P19	4	13.3	26	70.00
20	P20	9	30.0	21	80.00
21	P21	6	20.0	24	86.67
22	P22	4	13.3	26	82.00
Porcentaje Total		103	15.61	557	84.39

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

GRÁFICO N° 5.13

EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA, BELLAVISTA - 2018



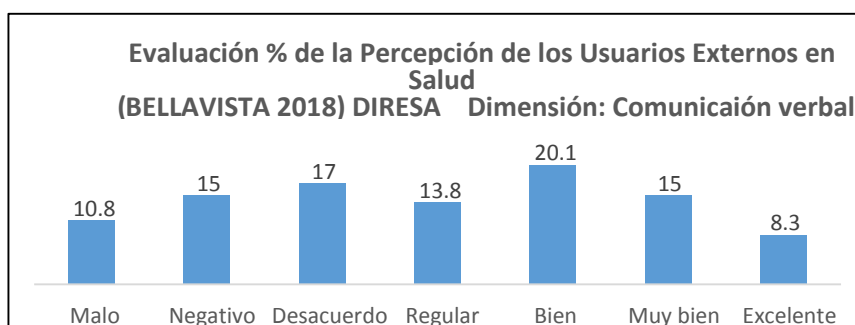
Insatisfacción - Satisfacción

En los resultados presentados se puede observar que la percepción de la calidad de atención que brinda el personal de salud al usuario que acude a los consultorios externos del C.S. Perú Corea Bellavista, 2018 es insatisfecha por la cual se puede inferir que existe un nivel de insatisfacción por lo que se diría que debería haber una mejora en la calidad del servicio, y que por lo tanto hay un nivel de insatisfacción muy alto que invita a revertirlos con urgencia, por lo cual se recomienda mejorar en los estándares de calidad para la mejor atención y satisfacción de los usuarios.

5.3 Otro tipo de resultados estadísticos:

GRÁFICO N° 5.14

RESULTADOS DE LA PERCEPCION COMUNICACIÓN VERBAL DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA, BELLAVISTA - 2018

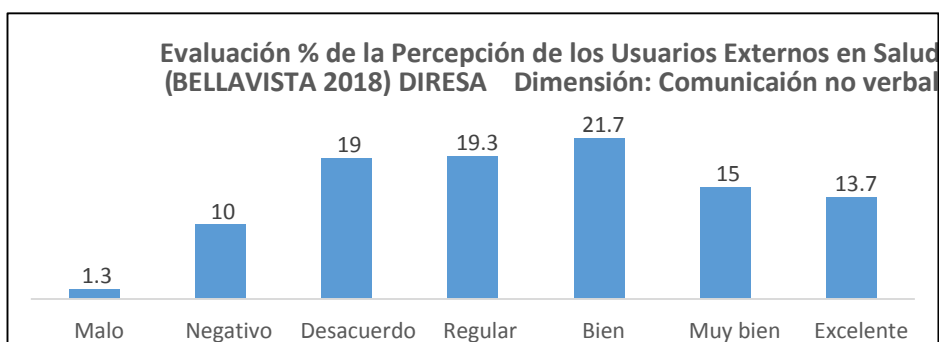


Fuente:DCS-DGSP/MINSA 07/01/2019

Interpretación: En la gráfica se aprecia que del total de usuarios encuestados, la mayoría (20.1%) está de acuerdo con la comunicación verbal; seguido del 13.8% que están indeciso o regular y seguido de 17% en desacuerdo lo cual indica ya una preocupación en el centro de salud Perú Corea.

GRÁFICO N° 5.15

RESULTADOS DE LA PERCEPCION COMUNICACIÓN NO VERBAL DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA, BELLAVISTA - 2018

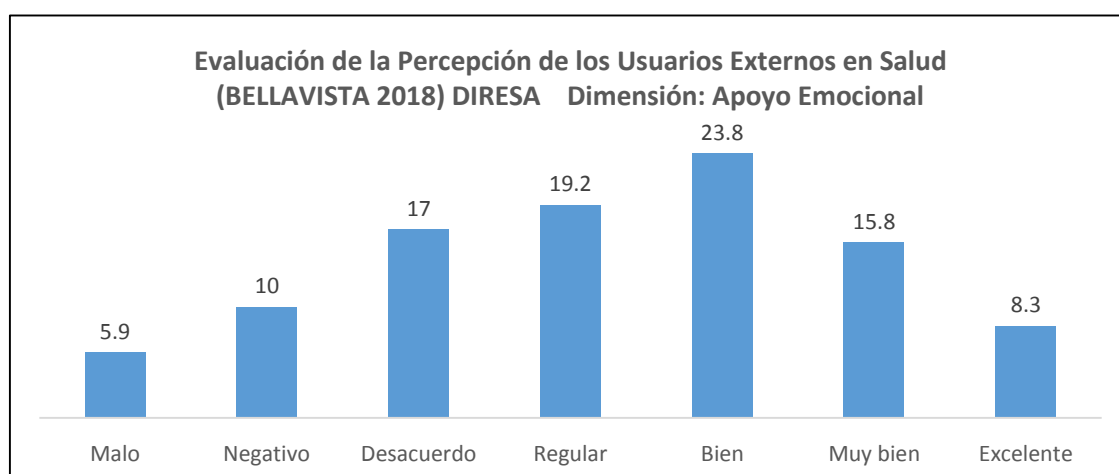


Fuente:DCS-DGSP/MINSA 07/01/2019

Interpretación: En la gráfica se aprecia que, del total de usuarios encuestados, la mayoría (21.7%) está de acuerdo con la comunicación no verbal; seguido del 19.3% que están indeciso o regular y seguido de 19% en desacuerdo lo cual indica ya una preocupación en el centro de salud Perú Corea.

GRÁFICO N° 5.16

RESULTADOS DE LA PERCEPCION APOYO EMOCIONAL DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CS PERU COREA, BELLAVISTA- 2018



Fuente:DCS-DGSP/MINSA 07/01/2019

Interpretación: En la gráfica se aprecia que, del total de usuarios encuestados, la mayoría (23.8%) está de acuerdo con la comunicación no verbal; seguido del 19.2% que están indeciso o regular y seguido de 19.2% seguido de un desacuerdo de 17% en desacuerdo lo cual indica ya una preocupación en el centro de salud Perú Corea

Finamente podemos inferir que la percepción de pacientes (aspectos intangibles) es relativamente buena de las personas que acuden al centro de salud por encima del 21% y con respecto a la calidad de atención (aspectos tangibles) que no es buena lo que al final se traduce en las encuestas el nivel de insatisfacción es muy alta con un 85% respectivamente.

CAPITULO VI

VI.- DISCUSION DE RESULTADOS

6.1.- Constatación y demostración de la hipótesis con los resultados

Hipótesis General; Existe una inadecuada calidad de atención que brinda el personal de salud versus la percepción del usuario que acude a los Consultorios Externos del C.S. Materno Infantil Perú Corea, se observa que de los 60 encuestados, el 85% considero que calidad de atención por el usuario externo en el centro de salud es insatisfecha mientras que la percepción más alta es la de apoyo emocional llegando a ser 23.8% de encuestados; se concluye que el nivel de calidad de atención percibida del usuario externo del Centro de Salud Perú Corea -Callao 2018, es insatisfactoria.

6.2.-Constatación de los resultados con otros estudios similares

De acuerdo a los resultados que mencionamos como antecedentes se puede apreciar un bajo nivel de satisfacción, debido a que el 14.9% han expresado su satisfacción por el servicio recibido, en tanto que el 85.1% de los encuestados 60 encuestados expresan no encontrarse satisfechos con algunos elementos del servicio, asimismo se puede apreciar que las dimensiones fiabilidad es 18.7% de insatisfacción, capacidad de respuesta alcanzado un mayor nivel de insatisfacción con 10% y empatía con 18 % de insatisfacción seguida de cerca con aspectos intangibles que llega a un 19% de insatisfacción respectivamente, lo cual se deduce que nivel de percepción de los usuarios el alta respecto a la insatisfacción, esto nos indicaría que los usuarios se sienten insatisfechos en los servicios recibidos, con lo cual se demuestran que la calidad del servicio es deficiente.

Respecto a los antecedentes que coinciden nuestra investigación tenemos a DEL MAR GÓMEZ DÍAZ, Samantha Zulay (Villavicencio, Meta 2017) “Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de apoyo diagnóstico y terapéutico en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta- Colombia. Según el modelo SERVQUAL “ esta investigación permitió recolectar información para el objeto de estudio que es medir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico en la ciudad de Villavicencio, con 22 preguntas ya estandarizadas y 11 para los Hospitales dando como resultado 33 preguntas que arroja datos numéricos. Posteriormente teniendo como resultados que el 65,15% de la población encuestada son mujeres lo cual coincide con nuestra población En su mayoría, los usuarios encuestados estaban en los rangos de edad entre 16 y 25 o eran mayores de 45 años. Es interesante observar, que por lo general existe una percepción errónea, sobre la edad de las personas que hacen uso del servicio de apoyo diagnóstico y terapéutico. Por lo general se cree que la mayoría de personas que se realizan chequeos y exámenes, son de altas edades, pero se pudo identificar que también los jóvenes se están preocupando por su salud y buscan hacer chequeos para prevenir futuras enfermedades. En esta encuesta se evaluaron cinco variables principales. La variable que mayor promedio de calificación tuvo fue la de Elementos Tangibles con un 79,35%, seguida de Seguridad con un 77,53%, Empatía con un 75,75%, Capacidad de Respuesta con un 75,68% y Fiabilidad con un 75,51%. Llegando a las conclusiones, que la calidad de atención de los servicios de salud que brindan los hospitales presenta falencias debido a que no se cuenta con condiciones óptimas de capacidad tecnológica que deben cumplir los prestadores de servicios de salud.

Con respecto a estudios anteriores a nivel nacional que mencionamos como antecedentes tenemos la investigación hecha por BAZÁN

APAZA, Patricia Miriam; CACHA NORABUENA, Mayumi Antonia, Callao - Lima - Perú – 2018 “Evaluación de la calidad de atención desde la percepción de la usuaria en el centro obstétrico del hospital de Ventanilla-Callao 2018”. En donde desde un inicio se planteó el siguiente problema ¿Cuál es la calidad de atención evaluada desde la percepción de la usuaria en el Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla - Callao - Lima - 2018?, con el objetivo general: Evaluar la calidad de atención desde la percepción de la usuaria del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla - Callao - Lima - 2018. La investigación de tipo descriptivo de corte transversal, prospectivo. Se realizó con una muestra de 230 usuarias del Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQUAL modificado y validado; la información se procesó mediante el programa SPSS V24.0. Resultados: 42.6% del total de usuarias manifiestan que la calidad de atención desde su percepción es regular y están poco satisfechos; además se aprecia que el 37.8% del total de usuarias manifiestan que es buena y están satisfechos. Conclusión: Se determinó que el 42.6 % del total de las usuarias manifiestan que la calidad de atención desde su percepción es regular y están poco satisfechos.

Un estudio similar encontramos que los resultados de investigación se aprecia que del total 80 usuarios encuestados, la mayoría (25.5) están de acuerdo en la percepción de la atención y calidad del servicio del usuario en emergencia del Centro Materno Infantil Manuel Barreto del distrito de San Juan de Miraflores; seguido del 13.8% que están totalmente de acuerdo en ambas variables. Según MINSA En este mismo sentido, la calidad de atención refiere dos grandes enfoques, el primero está centrado en la oferta (mide las características objetivas verificables de los servicios brindados por los profesionales de la salud;

y el segundo, se centra en la demanda, de este modo se refiere hace referencia a la valoración de los usuarios hacia los diversos niveles de atención. En efecto, la Calidad de atención es una propiedad que solo le compete a la atención en salud, y que por tanto contiene un alto grado de importancia, desarrollo y experiencia profesional en el sector salud. Ahora bien, la calidad también hace referencia a la totalidad de funciones, características o conductas de un excelente producto o de un óptimo servicio prestado, los mismos que se hacen imprescindibles para satisfacción las necesidades de los usuarios. (RM N^o 727 – 2009/MINSA). Cabe mencionar Mallqui P. (2017), en su investigación Calidad en la atención de emergencia obstétrica del hospital san Juan de Lurigancho. Establece la percepción de la calidad en la atención de emergencia obstétrica del Hospital San Juan de Lurigancho durante el periodo julio a diciembre 2017, es de satisfacción en un 66.5%; la percepción de la calidad por dimensiones son de satisfacción para la fiabilidad 59.5%, la capacidad de respuesta 49%, la seguridad 67%, la empatía 78.2% y los aspectos tangibles un 77.8%; los atributos con más porcentajes de usuarios satisfechos son la atención según la gravedad del caso, la atención rápida en caja o admisión de emergencia, la resolución del problema de salud por el cual acude, el interés que muestra el personal por resolver cualquier inquietud del paciente y que la emergencia cuente con los equipos necesarios y disponibles.

Finalmente de acuerdo con el procesamiento de las encuestas a los usuarios del centro de salud Perú Corea, podemos inferir que los pacientes llegan a dicho centro de salud con una gran expectativa, sustentado esto en querer referencias rápidas, atenciones con tiempo de espera muy corto, amabilidad en el trato, confianza, seguridad...etc y el hecho de ser un establecimiento de salud de la región Callao, con

estructura física moderna pero con atenciones de salud de calidad basado de aspectos tangibles limpieza, señalizaciones ...etc sin embargo este último aspecto denota que no hay una buena la calidad de servicio, lo cual refleja insatisfacción en paciente por lo tanto, concluimos que ambas variables no son significativas y consideramos que los resultados obtenidos son un aporte importante para los procesos de mejora continua en la Oficina de Gestión de la Calidad en centro de salud Perú Corea en el Callao.

6.3.- Responsabilidad ética

En la presente investigación se tuvo en cuenta los aspectos de confidencialidad de los informantes así como la veracidad de la información, para la recopilación de datos, se contó con la debida autorización del funcionario responsable del centro de salud. Para tal efecto, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) no hubo prejujuamiento así también se trabajó haciendo uso de fuentes confiables para el trabajo teórico y fuente bibliográfica que se consultó.

Con respecto a la encuesta se aplicó previa información y consentimiento a los pacientes o familiares que lo acompañaban. Según la “Ley General de Salud” en el capítulo I, artículo 4 que a la letra dice, “que ninguna persona puede ser sometida a tratamiento médico o quirúrgico, sin su consentimiento previo o el de la persona llamada legalmente a darlo”. Contará con el consentimiento informado y por escrito del sujeto de investigación quien deberá recibir explicación clara y completa (artículo 1, incisos 20 y 21).

VII. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la variable calidad de atención tiene un 85% de insatisfacción con respecto a la segunda variable percepción del usuario externo es 21.3% de satisfacción del Centro de Salud Perú Corea, Bellavista - Callao 2018, lo cual no es significativa. Es de precisar que la dimensión, capacidad de respuesta tiene un 90% de insatisfacción es la dimensión de calidad que tiene una mayor importancia en un servicio, ya que define la calidad del servicio ofrecido y por eso debemos poner mayor atención y mejorarlo.
2. Se concluye que el nivel de calidad de atención al usuario externo del Centro de Perú Corea, respecto a la dimensión fiabilidad es la menos insatisfecha, con 81.3%.
3. Se concluye que el nivel de calidad de atención al usuario externo del Centro de salud Perú Corea, respecto a la dimensión capacidad de respuesta, es la más insatisfecha, con 90%.
4. Se concluye que el nivel de calidad de atención al usuario externo del Centro de Salud Perú Corea, respecto a la dimensión seguridad es también la menos insatisfecha. Con 89.17%.
5. Se concluye que el nivel de calidad de atención al usuario externo del centro de salud Perú Corea, respecto a la dimensión empatía; al igual que la dimensión capacidad de respuesta; es también una de las más alta en insatisfacción con 82%.
6. Se concluye que el nivel calidad de atención al usuario externo del Centro de Salud Perú Corea, respecto a la dimensión aspectos tangible, con 80.83% de insatisfacción y un 19.5% de satisfacción de un total de 205 personas que asisten diario.

RECOMENDACIONES

1. Para mejorar la calidad de atención de los usuarios externos del centro de salud Perú Corea, recomiendo: De acuerdo al resultado general se ha visualizado una alta insatisfacción de los pacientes del Servicio de Consulta Externa, situación que deberán analizar cuidadosamente las autoridades de turno para revertir dicha situación, sobre todo en la Oficina de Gestión de la Calidad.
2. Para mejorar la calidad de atención, con respecto a los servicios en el centro de salud Perú Corea, recomiendo: Fortalecer los servicios de Psicología y CRED con SERUMISTAS, realizar talleres sobre el buen trato y generar confianza en los usuarios externos e informar a los profesionales sobre los resultados del presente estudio de investigación; aplicar la R.D. N^o. 1122-2012 GRC/DIRESA/DG sobre el mejoramiento del tiempo de espera en la atención ambulatoria de consulta externa de la salud, comunicándoles los resultados de la investigación e implementar estrategias para generar confianza.
3. Para mejorar la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Perú Corea con respecto a la dimensión Fiabilidad, recomiendo: Que la farmacia esté abastecida con los medicamentos del petitorio mensual y poder así el expendio completo de las recetas.
4. Para mejorar la calidad de atención percibida de los usuarios externos del Centro de Salud Perú Corea con respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta, recomiendo: Que el área administrativa como Caja-Farmacia y Admisión, atienda en el menor tiempo posible y en área de Obstetricia se atienda con la privacidad y celeridad del caso.

5. Para mejorar la calidad de atención percibida de los usuarios externos del Centro de Salud Perú Corea con respecto a la dimensión Seguridad, recomiendo: que los profesionales que atienden durante la consulta dediquen el tiempo necesario para dar la información completa al paciente.
del servicio ofrecido y por eso debemos poner mayor atención e iniciar el proyecto para solicitar las citas por vía telefónica, o un aplicativo web – Apps, evaluando su viabilidad, así como un análisis costo- beneficio.
6. Para mejorar la calidad de atención percibida de los usuarios externos del Centro de Salud Perú Corea con respecto a la dimensión Empatía, recomiendo: Brindar trato amable en los consultorios y en las áreas administrativas y explicar claro y preciso sobre los temas de salud de los pacientes; por lo tanto, Sensibilizar cada mes sobre el trato en la atención salud con mimos o caritas felices ya que una sonrisa no cuesta nada.
7. Para mejorar la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Perú Corea Mar con respecto a la dimensión Aspectos tangibles, recomiendo: Dar mantenimiento y actualizar el sistema de cómputo para mejorar el servicio de admisión así como solicitar un equipo de cómputo más para la apertura de un canal más en el servicio de admisión. Mantenimiento preventivo así como la reparación de las bancas de la sala de espera y hacer el requerimiento para adquirir bancas nuevas.

VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. PEZOA Marcela, Propuesta metodológica que permite evaluar la percepción de la calidad percibida desde los usuarios de salud. 2010. Santiago de Chile, departamento de Estudios y Desarrollo 09 de mayo del 2018. Disponible en:

http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-7318_recurso_1.pdf

2. A. TEJADA DE RIVERO David, Conferencia internacional de atención primaria de salud Alma Ata, URSS. 09 de mayo del 2018.; Lima Perú Disponible en:

[file:///C:/Users/Asus/Downloads/APS,+Alma_At_a_declaracion,+1978%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Asus/Downloads/APS,+Alma_At_a_declaracion,+1978%20(1).pdf)

3. RAMÍREZ SÁNCHEZ Teresita, Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud en México: perspectivas de los usuarios. 09 de mayo del 2018, México Disponible en:

<http://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102>

4. CASIS ZARZAR Armando, DELGADO NACHTIGALL Frida ,

BELAUNDE MARTINEZ Pedro, VII Informe sobre calidad de vida. Encuesta Lima cómo vamos. 2016. Lima-Callao 09 de mayo del 2018. Disponible en:

http://www.limacomovamos.org/cm/wpcontent/uploads/2017/04/EncuestaLimaC%C3%B3moVamos_2016.pdf

5. Ministerio de Salud, Política Nacional de Calidad en salud. RM N° 7272009/MINSA. Lima 09 de mayo del 2018. Disponible en: file:///C:/Users/Asus/Desktop/tesis/Política_Nacional_Calidad.pdf
6. Ministerio de Salud, Servqual Modificado. Oficina de gestión de Calidad. Base de datos Diresa-Callao. 2016.
7. DEL MAR GÓMEZ DÍAZ, Samantha Zulay. “Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de apoyo diagnóstico y terapéutico en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia”. Según el modelo SERVQUAL. 2017.
8. DEL SALTO MARIÑO, Edgar. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía-Quito. Tesis magister. Universidad Central del Ecuador. Facultad de ciencias médicas. 2014.
9. IBARRA-MORALES, ESPINOZA- GALINDO (2014). Aplicación del Modelo Servqual Para Evaluar la Calidad en el Servicio en los Hospitales Públicos de Hermosillo, Sonora. Tecnociencia .Chihuahua, Mayo - Agosto 2014.Vol VIII N 2.
10. MAGGI VERA, Wendy Angelina, “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro “ Título de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador 2018.
11. PEDRADA MELO, Norma Angélica; LAVÍN VERÁSTEGUI, Jesús; GONZÁLEZ TAPIA, Anahí; BERNAL GONZÁLEZ, Idolina. Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. ENTRAMADO. 2014.

12. COSTA GONZÁLES, Luciana Beatriz; Calidad De Servicio Asociada A La Satisfacción Del Usuario Externo En El Área De Niños Del Servicio De Medicina Física Del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo–2017.
13. BAZÁN APAZA, Patricia Miriam; CACHA NORABUENA, Mayumi Antonia. “Evaluación de la calidad de atención desde la percepción de la usuaria en el centro obstétrico del hospital de Ventanilla”. Callao-Lima-Perú2018.
14. ZAMORA CHÁVEZ, Sara Carolina. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Horizonte Médico, 2016, vol. 16, no 1, p. 38-47.
15. HUARCAYA HUISA, Rey Luces (Andahuaylas, Perú 2015) en la investigación realizado sobre, “percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital santa margarita”
16. CABRERA MORESCO, Marisa. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015. 2016.
17. ORTIZ VARGAS, Paola. “Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos 2014”. Lima 2016.
18. DEZA INFANTE, Lady Ruth. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando. Tesis especialista. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Departamento de enfermería; 2014.
19. GUEVARA SANCHEZ, Sandra. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED

de la red de Es-Salud San José. Tesis licenciatura. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Departamento de enfermería. 2013.

20. GARCIA MIRANDA, Diana L. "Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos. Tesis para optar el título de médico cirujano. Lima: Universidad Ricardo Palma. 2013.

21. REDHEAD GARCÍA, Rossana María. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. Tesis para optar el título de magister en salud. Lima:

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2015.

22. CARHUAJULCAL PINCHE, Ceci; CHIRINOS QUISPE, Diana; ESCUDERO GOÑE, Mielina. Calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería según percepción de los Pacientes de los Servicios de Medicina Interna Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

Tesis licenciatura. Callao: Universidad Nacional del Callao. 2013.

23. BUSTAMANTE CABRERA, Gisela Esmeralda; CHOQUE , Sandra Paola; DURAND CABRERA, Olga Rosemary. Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad del cuidado que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Tesis licenciatura. Callao: Universidad Nacional del Callao. 2015.

24. RAMOS TORRES, Luz Albina. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi. Tesis para optar el título de magister en gerencia. Lima:

Universidad San Martín de Porres. 2015.

- 25.** TINOCO BEGAZO, Miguel. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional PNP Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015. 2016.
- 26.** MALDONADO, José Fundamentos de la calidad. Filosofías y marcos de referencia de la calidad. Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Disponible en:

<https://jorriveraunah.files.wordpress.com/2011/06/capitulo-3-filosofias-ymarcos-de-referencia-de-la-calidad.pdf>
- 27.** C. Humet, S. Lorenzo, LL. Nualart, Calidad asistencial. Órgano de la sociedad española de calidad asistencia. Volumen 16. Barcelona 2001
Disponible en

<http://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis1parte.pdf>
- 28.** D. CARRO Fernanda, CALO, Agustina Frederick W. Taylor, Teoría científica sobre calidad. Universidad Nacional de la Plata, Argentina 2012 Disponible en :

<http://teoadministrativas1.blogspot.com/2012/04/teoria-cientifica.html>
- 29.** CHANDIA vida Yanira Enfermera Central de Esterilización Clínica Sanatorio Alemán de Concepción 2006. Region de Bio , Chile Disponible en:

<http://www.enfermeraspabellonyesterilizacion.cl/calidad/Historia.pdf>
- 30.** LÓPEZ Y MALDONADO, José Antonio. Biografía de Edward Deming.

Universidad de Playa Ancha. Disponible en:

<http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/GURUS/LORENA-DEMING.pdf>

31. NORMAS ISO 9000. Citado en julio 2018. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000
32. DONABEDIAN A (1990). La calidad, definición y aproximaciones a su evaluación. México: Serie perspectivas en salud Publica.1ª edición
33. DONABEDIAN, AVIS. *prioridades* para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. salud pública de México, 1993, vol. 35, no 1, p. 94-97.
34. GINEBRA, J. & ARANA, R. Dirección de servicio: La otra calidad. Editorial McGraw-Hill. México 1994
35. COTTLE, D. El servicio centrado en el cliente: cómo lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España.1991
36. VARGAS, M. & ALDANA, L. (2011). Conceptos y herramientas de la calidad y servicio. 2da Edición. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
37. GONZÁLES Manuel. La percepción. México 2002
38. CONSULTORES DEL RIES, Citado en julio 2018. Disponible en: <https://www.azagestionriesgo.com/>
39. Parasuraman A.; V. Zeithaml; L. Berry (1988): "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality", Journal of Retailing, Vol. 64, N. °.1, (Primavera). Citado 15 de Mayo del 2018. Disponible en: http://www.academia.edu/30212690/Modelos_de_evaluaci%C3%B3n

de la calidad percibida un análisis de fiabilidad y validez aplicado a los establecimientos virtuales

40. SCHIFFMAN, L. & LAZAR, Leske. Comportamiento del Consumidor.

México: Editorial Prentice Hall, Séptima Edición 2001 en:

https://www.google.com/search?rlz=1C1OKWM_esPE809PE809&ei=SL_nTXI2ABMOy5gLRiJ-

IBA&q=schiffman+y+lazar+%282001%29+modelo+servqual&oq=Schiffman+y+Lazar+%282001%29+MODELO+SERQUAL&gs_l=psy-

<ab.1.0.33i21.3417.13991..16665...0.0..0.201.2394.0j15j1.....0....1..gswiz.....0i22i30j33i160.cHN4K8KkjBw>

41. El modelo del Servqual: Resumen y Foro – 12 Manage. Citado en julio del 2018. Disponible

https://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual_es.html

42. Huamán Ángeles, M. satisfacción del usuario de los servicios de salud. monografias.com. 2017 Enero. citado en Noviembre 2017 disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuarioservicios-salud/satisfaccion-del-usuario-serviciososalud.shtml#ixzz4wmljYwlq>

43. BAUTISTA RODRÍGUEZ, Luz Marina; ARIAS VELANDIA María Fernanda; Carreño Leiva, Zury Ornella. PERCEPCIÓN DE LOS FAMILIARES DE PACIENTES CRÍTICOS HOSPITALIZADOS RESPECTO A LA COMUNICACIÓN Y APOYO EMOCIONAL.

Revista CUIDARTE. RevCuid 2016; 7(2): 1297-1309

<http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v7i2.330>

44. SUÑOL, Rosa. La calidad de atención 2018 Fundadora de Sociedad Española Calidad Asistencial. España 2018..Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
45. CASTRO PRIETO Melvin Ricalde, VILLAGARCIA ZECEREDA Hugo , SACO MENDEZ Santiago. SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL Antonio Lorena , Cusco Perú . 2003; disponible en:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm
46. DUQUE Olivia, EDISON Jair, Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales 2005, 15 (enero-junio): Citado en mayo del 2018. Disponible en: <http://www.redaly.org/articulo.oa?id=818025605>
47. Ponce IKT. Tipo, Nivel y Diseño de la Investigación. Área de Investigación y Desarrollo. Metodología de la investigación científica ,Lima Perú 2009
<https://es.scribd.com/doc/58851620/Tipo-Nivel-y-Disenio-de-la-Investigación>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S. MATERNO INFANTIL PERÚ COREA, BELLAVISTA – AÑO 2018”.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES INDICADORES	POBLACION MUESTRA	METODOLOGIA
<p>¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de salud con la percepción del usuario que acude al consultorio externo del C.S. Materno Infantil Perú Corea.</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de elementos tangibles según la percepción del usuario que acude a los consultorios externos del C.S. Materno infantil Perú Corea?</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de fiabilidad según la percepción del usuario que acude a los consultorios externos del C.S. Materno infantil Perú Corea?</p>	<p>Determinar la calidad de atención que brinda el personal de salud al usuario que acude a los consultorios externos del C.S. Materno-Infantil Perú Corea, Bellavista -2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Identificar la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de elementos tangibles según la percepción del usuario que acude a los consultorios externos del C.S. Materno infantil Perú Corea</p> <p>Describir la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de fiabilidad según la percepción del usuario que acude a los consultorios externos del C.S. Materno infantil Perú Corea</p>	<p>La calidad de atención que brinda el personal de salud es inadecuada a la percepción del usuario que acude a los Consultorios Externos del C.S. Materno Infantil Perú Corea, Bellavista año 2018</p>	<p>V1 Calidad de atención</p>	<p>(ELEMENTOS TANGIBLES) -Instalaciones físicas -Equipos mobiliarios</p> <p>FIABILIDAD -Habilidad para ejecutar el servicio</p> <p>CAPACIDAD DE RESPUESTA -Disposición, -Voluntad</p> <p>SEGURIDAD -Credibilidad, -Integridad -Confiability</p> <p>EMPATÍA -Atención individualizada - Trato amable - Seguridad</p>	<p>POBLACIÓN: Usuarios (205) que acuden a diario la consulta externa del C.S. Materno Infantil Perú- Corea- Bellavista</p> $n = \frac{Z^2pqN}{\epsilon^2(N-1) + Z^2pq}$ <p align="center">n = 60</p> <p>MUESTRA: 60 usuarios</p> <p>Dónde: N= Muestra</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO : Investigación Aplicada</p> <p>DISEÑO: No Experimental Corte trasversal, el estudio es Descriptivo Correlacional</p> <p>ENFOQUE: cuantitativo,</p> <p>TECNICA E INSTRUMENTOS</p> <p>Técnica: Encuesta</p>

<p>¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de capacidad de respuesta según la percepción del usuario que acude a los consultorios externos del C.S. Materno infantil Perú Corea?</p> <p>¿Cuál la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de seguridad según la percepción del usuario que acude al consultorio externo del C.S. Materno Infantil Perú Corea?</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de empatía según la percepción del usuario que acude al consultorio externo del C.S. Materno Infantil Perú Corea?</p>	<p>Describir la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de capacidad de respuesta según la percepción del usuario que acude a los consultorios externos del C.S. Materno infantil Perú Corea</p> <p>Identificar la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de seguridad según la percepción del usuario que acude al consultorio externo del C.S. Materno Infantil Perú Corea</p> <p>Describir la calidad de atención que brinda el personal de salud en la dimensión de empatía según la percepción del usuario que acude al consultorio externo del C.S. Materno Infantil Perú Corea?</p>		<p>V2</p> <p>Percepción del usuario.</p>	<p>COMUNICACION VERBAL -Información sobre los procedimientos a realizar</p> <p>COMUNICACION NO VERBAL -Amabilidad y Gestos Positivos</p> <p>APOYO EMOSIONAL -Comportamiento del personal de salud hacia el usuario.</p>	<p>VARIABLES</p> <p>V1= Variable independiente</p> <p>V2 = Variable Dependiente</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>SERVQUAL</p>
---	---	--	--	--	--	--

ANEXOS
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

i. PRESENTACIÓN:

Muy buenos días. Reciba el saludo cordial. Somos alumnos de Enfermería y en esta oportunidad estamos realizando un cuestionario para saber su opinión sobre la calidad de atención que usted recibe en el C.S. Materno Infantil Perú-Corea, Bellavista. Le agradecemos poder colaborar con cada pregunta que se le realizará.

No sin antes recalcar que el presente cuestionario es anónimo.

ii. OBJETIVO:

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención que brinda el personal de salud al usuario que acude a la consulta externa del C.S. Materno Infantil Perú-Corea, Bellavista.

iii. INSTRUCCIONES:

A continuación, le entrevistaré en base a las siguientes preguntas elaboradas que tienen siete posibles respuestas de las cuales Ud. responderá según crea es lo correcto. Recuerde considerar lo siguiente:

- 1 = malo
- 2 = negativo
- 3 = desacuerdo
- 4 = regular
- 5 = bien
- 6 = muy bien
- 7 = excelente

INSTRUMENTO VALIDADO SERVQUAL

iv. **DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO**

	N° Encuesta:	
Fecha: __/__/__	Hora de inicio: _____ Hora final : _____ _____:_____ _____:_____ _____:_____	Hora final : _____ _____:_____ _____:_____
1. CONDICIÓN DEL ENCUESTADO:	USUARIO : _____ ACOMPAÑANTE : _____	
2. EDAD DEL ENCUESTADO EN AÑOS:	_____	
3. SEXO:	M: _____	F: _____
4. NIVEL DE ESTUDIO:	Analfabeto : _____ Primaria : _____ Secundaria: _____ Superior técnico: _____ Superior universitario: _____	
5. TIPO DE SEGURO POR EL CUAL SE ATIENDE:		SIS: _____ SOAT: _____ NINGUNO: _____
6. TIPO DE USUARIO:	NUEVO: _____ CONTINUADOR: _____	
7. CONSULTORIO DONDE FUE ATENDIDO:		
8. PERSONA QUE REALIZÓ LA ATENCIÓN:	Médico: _____ Enfermera: _____ Obstetra: _____ Psicólogo: _____ Odontólogo: _____ Otros _____ <hr style="border: 1px solid black;"/>	

CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCION

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otra persona?							
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	¿Su atención se realizó según horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que receto el medico?							
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	¿El tiempo que usted esperó para hacer atendido en el consultorio fue corto?							
9	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							

13	¿el médico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?								
14	¿El médico u otro profesional que lo atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	¿El profesional de caja/farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?								
16	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?								
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?								
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el médico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?								
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?								
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?								
21	¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?								
22	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?								

CUESTIONARIO PARA LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
23	¿El personal de salud saluda cordialmente al llegar al servicio de Emergencia?							
24	¿Identifica Ud. al personal de salud que brinda atención al paciente?							
25	¿El personal de salud orienta a los familiares durante la atención brindada?							
26	¿El personal de salud emplea un lenguaje claro y sencillo al conversar sobre la atención al paciente?							
27	¿El personal de salud responde de manera cortés a las preguntas que se le hacen sobre la situación de su paciente?							
28	¿El personal de salud dirige la mirada al familiar para responder alguna inquietud de su paciente?							
29	¿El personal de salud le muestra gestos de afecto a Ud. y a su paciente?							
30	¿El personal de salud se preocupa por conservar la privacidad del paciente?							
31	¿Ante una eventualidad durante su atención encuentra Ud. un apoyo y colaboración por parte del personal de salud?							
32	¿Está Ud. conforme con el personal de salud que atiende a su paciente?							
33	¿El personal de salud ayuda a la expresión de emociones por parte del usuario?							
34	¿El personal de salud aprovecha para dar afecto a los usuarios?							
35	¿El personal de salud se muestra atento y comprensivo?							
36	¿El personal de salud permite que Ud. Exprese sus sentimientos y emociones?							

Los resultados de este trabajo concluyen que la mayoría de los usuarios externos se encuentran en un nivel de insatisfacción respecto a la percepción que ello reciben al nivel de satisfacción de la calidad de atención a en la consulta externa del centro de salud Materno Infantil Perú Corea en el periodo agosto – noviembre del 2018.

Conclusiones: Los resultados de este trabajo concluyen que la mayoría de los usuarios externos se encuentran en un nivel de insatisfacción respecto al nivel de satisfacción de la calidad de atención recibida en la consulta externa del centro de salud Materno Infantil Perú Corea en el periodo agosto – noviembre del 2018

Otros Anexos: Población Estimada de Atendidos del Centro de Salud Perú Corea – Bellavista.

REDES ESTABLECIMIENTOS DE SALUD	TOTAL	EDADES PUNTUALES Y GRUPOS DE EDAD																																
		<1a	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80 y +
MICRORED 3	27,246	503	530	610	505	527	520	341	344	346	348	351	355	360	368	376	386	394	403	413	425	2,234	2,198	2,055	1,991	1,849	1,718	1,690	1,536	1,198	883	607	430	452
C.S.Aeropuerto	7,532	139	146	168	140	146	144	94	95	95	97	97	98	100	102	104	106	112	114	118	618	607	568	550	511	475	467	425	331	244	168	119	125	
C.S.Playa Rímac	6,732	124	131	152	125	130	128	85	85	86	85	87	88	89	91	93	96	97	99	102	105	551	543	508	492	457	424	418	379	296	218	150	106	112
P.S. Polígono IV	12,982	240	253	290	240	251	248	162	164	165	166	167	169	171	175	179	184	188	192	197	202	1,065	1,048	979	949	881	819	805	732	571	421	289	205	215
C.S. EL Alamo	22,143	409	431	496	410	428	422	278	279	280	283	285	288	293	299	306	312	320	327	336	344	1,816	1,787	1,671	1,618	1,503	1,397	1,373	1,248	975	718	493	350	368
MICRORED 4	178,179	1,843	1,242	1,620	2,158	2,162	2,222	2,096	2,101	2,101	2,101	2,209	2,203	2,208	2,207	2,207	2,206	2,419	2,439	2,444	12,313	12,829	13,335	14,400	13,894	12,080	11,167	10,611	10,129	8,446	6,626	4,932	5,124	
C.S. Base Perú - Corea	74,750	806	446	741	936	915	922	836	842	849	856	865	870	883	906	933	961	990	1,007	1,004	990	4,809	4,960	5,235	5,999	6,009	5,359	4,619	4,406	4,333	3,729	3,046	2,253	2,435

(Fuente de información de la Oficina de Estadística del Centro de Salud Perú –

FÍGURAS DE LA EVIDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

FIGURA N°1

**ENTRADA DEL CENTRO DE SALUD PERÚ COREA -
BELLAVISTA**



FIGURA N°2

**ENTREVISTA A LOS USUARIOS
EXTERNOS QUE INGRESAN Y
SALEN DE LOS
CONSULTORIOS DEL CENTRO
DE SALUD PERÙ COREA –
BELLAVISTA.**



**Entrevista a usuarios citados al
consultorio de Medicina
(sala de espera)**



**Entrevista a
Usuarios
Externos en el
Área de
Ecografía**



**Entrevista a
usuarios Externos
citados en el
Consultorio de
Ginecología
(Sala de espera)**



**Entrevista a usuarios
en el Área
de Rayos X**



**Entrevista a usuarios Externos
en el Área de Laboratorio**



FIGURA N°3

**Finalizando las encuestas a los
Usuarios Externos que acuden al
Centro de Salud Perú - Corea
Bellavista**

