



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

**PERCEPCIÓN DE LOS ADOLESCENTES DE LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL CENTRO  
MATERNO INFANTIL DANIEL ALCIDES CARRIÓN – VILLA  
MARÍA DEL TRIUNFO, 2017**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN OBSTETRICIA**

**AUTOR:**

**Solanch Paredes Samame**

**LIMA – PERÚ  
2017**

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo de investigación se lo dedico a Dios y además a mis padres, quienes me apoyan en todo momento bueno o malo y me brindan su amor incondicional para lograr mis metas y sueños.

## **AGRADECIMIENTOS**

El presente trabajo de tesis deseo agradecer a Dios por bendecirme y lograr mi sueño anhelado de ser profesional, seguidamente a mis padres quienes me dieron todo su apoyo en este largo camino de mi carrera.

A la Escuela Profesional de Obstetricia, a su Directora, Cuerpo académico y administrativo por el apoyo brindado durante esta tarea.

Por último, mi agradecimiento a todas las personas que directa o indirectamente dieron sus opiniones, consejos y palabras de aliento para concluir el trabajo.

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Conocer la percepción de los adolescentes de la calidad de atención de los servicios de salud en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión – Villa María del Triunfo, 2017.

**MATERIAL Y METODOS:** Descriptivo simple, corte transversal, prospectivo, no experimental. Para recopilar la información se usó el cuestionario SERVQUAL, en el estudio participaron 269 adolescentes atendidos durante el primer trimestre del año 2017.

**RESULTADOS:** La percepción de los adolescentes de la calidad de atención de los servicios de salud en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión fue “Regular” con un 30,48%; por otro lado para la dimensión de Fiabilidad el resultado fue “Regular” con un 34,57%, para la dimensión Capacidad de respuesta el resultado fue “Malo” con un 40,89%, para la dimensión Seguridad el resultado fue “Regular” con un 27,51%, para la dimensión Empatía el resultado fue de “Malo” con un 26,77% y para la dimensión Aspectos tangibles el resultado fue de “Malo” con un 31,23%.

**CONCLUSIÓN:** La percepción de los adolescentes de la calidad de atención de los servicios de salud en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión fue “Regular”

Palabras clave: percepción, calidad de atención, adolescencia, servicio diferenciado.

## ABSTRACT

**OBJECTIVE:** To understand the adolescents' perception of the quality of health care services at the Daniel Alcides Carrión Maternal and Child Health Center - Villa María del Triunfo, 2017.

**MATERIALS AND METHODS:** Simple descriptive, cross-sectional, prospective, non-experimental. To collect the information, the SERVQUAL questionnaire was used. The study involved 269 adolescents attended during the first quarter of 2017.

**RESULTS:** Adolescents' perception of the quality of care of the health services at the Daniel Alcides Carrión Infant and Toddler Center was "Regular" with a 30.48%; On the other hand, for the Reliability dimension, the result was " Regular " with 34.57%, for the dimension Responsiveness the result was "BAD" with 40.89%, for the Security dimension the result was "Regular" with 27.51%, for the empathy dimension the result was "BAD" with 26,77% and for the Tangible aspects dimension the result was "BAD" with 31.23%.

**CONCLUSION:** The adolescents' perception of the quality of care of the health service at the Infant and Toddler Center Daniel Alcides Carrión was "Regular"

Key words: perception, quality of care, adolescence, differentiated service.

## INTRODUCCIÓN

Los adolescentes merecen una atención diferenciada y de calidad, que permita evitar conductas de riesgo y además no exponerse a diferentes problemas de salud, ya que es una etapa está llena de cambios.

En mi experiencia durante mis practicas hospitalarias pude observar que los adolescentes eran tratados como si fueran un adulto mas ya que aún no habían recibido la experiencia necesaria para poder agradecer o reclamar sobre alguna buena o mala atención, por el contrario aceptan y reciben todo lo que se les ofrece en la atención de salud.

Pero el personal que atiende adolescentes puede conocer lo que ellos perciben.

Según la real academia define la percepción como conocimiento u idea. La percepción es la función psíquica que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno. <sup>(10)</sup>

Actualmente hay pocos estudios relacionados con este tema es por eso el objetivo de esta investigación es conocer la percepción de los adolescentes de la calidad de atención de los servicios de salud en el centro materno infantil Daniel Alcides Carrión. Con este estudio se van obtener resultados de las diferentes dimensiones de la percepción de la calidad de atención que muestren a los proveedores de salud la importancia de la atención hacia adolescentes; y sugerir, estrategias que permitan mejorar la atención a los adolescentes.

## INDICE

<b>CARÁTULA</b>	I
<b>DEDICATORIA</b>	II
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	III
<b>RESUMEN / ABSTRACT</b>	IV
	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	6
<b>ÍNDICE</b>	7
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Descripción de la realidad problemática	9
1.2 Delimitación de la investigación	12
1.2.1 Delimitación temporal	12
1.2.2 Delimitación geográfica	12
1.2.3 Delimitación social	12
1.3 Formulación del problema	12
1.3.1 Problema principal	12
1.3.2 Problemas secundarios	12
1.4 Objetivos de la investigación	13
1.4.1 Objetivo general	13
1.4.2 Objetivos específicos	13
1.5 Hipótesis y variables de la investigación	14
1.5.1 Hipótesis	14
1.5.2 Variable	14
1.5.3 Operacionalización de la variable	14
1.6 Justificación de la investigación	16
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de la investigación	17
a. Antecedentes nacionales	17
b. Antecedentes internacionales	21
2.2 Bases teóricas	25
2.3 Definición de términos	34
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	
3.1 Tipo de la investigación	35
3.2 Diseño de la investigación	35

3.2.1 Nivel de investigación	36
3.2.2 Método	36
3.3 Población y muestra de la investigación	36
3.3.1 Población	36
I. Criterios de inclusión	36
II. Criterios de exclusión	36
3.3.2 Muestra	36
3.5 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	37
3.5.1 Técnicas	37
3.5.2 Instrumentos	37
3.6 Técnicas de procesamiento de la información	38
3.6.1 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información	38
3.6.2 Aspectos éticos contemplados	38
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	
4.1 Resultados	39
I. Datos generales	40
II. Percepción de los adolescentes de la calidad de atención de los servicios de salud	46
4.2 Discusión de los resultados	52
<b>CONCLUSIONES</b>	55
<b>RECOMENDACIONES</b>	56
<b>REFERENCIAS</b>	57
<b>ANEXOS:</b>	
1. Instrumentos	63
2. Matriz de consistencia	66
3. Otros	68



## **CAPITULO I**

### **PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La Organización mundial de salud en su artículo del 2016 sobre Servicios de salud adaptados a los adolescentes expresa que: Los adolescentes tropiezan con numerosos obstáculos para acceder a los productos y servicios de salud que necesitan. <sup>(1)</sup>

El Departamento de Salud de la Madre, el Recién Nacido, el Niño y el Adolescente de la OMS aboga por que los servicios de salud se presten de forma atenta al usuario, de modo que los adolescentes no tengan reparos en hacer uso de los servicios que precisen. El marco genérico de la OMS para una «atención de calidad», que sirve de orientación para las actividades relacionadas con la prestación de servicios de salud a los adolescentes, ofrece una definición de trabajo útil de los servicios de salud adaptados a los adolescentes. Para considerarlos «adaptados a las necesidades de los adolescentes», los

servicios deberán ser: accesibles, aceptables, equitativos, apropiados y eficaces. <sup>(1)</sup>

Según la guía de evaluación de calidad de los servicios de salud amigable para adolescentes del 2009 elaborada por Organización mundial de la salud señala: En la actualidad a nivel mundial, la población total de 10 a 19 años es de 1200 millones. Los y las adolescentes constituyen un grupo poblacional heterogéneo (diferentes edades, géneros, realidades culturales, económicas, sociales) con necesidades específicas respecto a su salud. Si bien la adolescencia es un período de aprendizaje, nuevas experiencias y fortalecimiento de la autoconfianza, también en ocasiones puede ser un período de complejas dificultades con exposición a riesgos elevados. La maduración sexual, en especial, y el inicio de las relaciones sexuales, son aspectos claves de la adolescencia que requieren información, acompañamiento y asistencia por parte de las familias, la escuela y servicios de salud para que puedan ejercer su sexualidad de manera segura y libre de riesgos, (embarazo temprano, planificado o no, las infecciones de transmisión sexual, incluida la infección por el VIH, la coacción y la violencia sexuales). Para muchos de estos adolescentes los servicios de atención de salud, las prácticas de anticoncepción y tratamiento de las infecciones de transmisión sexual, no están disponibles o se proporcionan de una manera que los hace sentir no bien recibidos o incómodos. Como consecuencia, aumentan las probabilidades de que los adolescentes utilicen recursos ajenos al sistema formal de servicios de atención de la salud, tales como los remedios caseros, los métodos tradicionales de anticoncepción, el aborto clandestino o los medicamentos adquiridos sin prescripción o a través de prácticas alternativas a la medicina tradicional. <sup>(2)</sup>

En el 2008 los Estados Miembros de la Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS) aprobaron la Estrategia y Plan de Acción Regional para Mejorar la Salud de los Adolescentes donde señala que: “ Los proveedores de servicios de salud y de otras disciplinas y los promotores de salud comunitaria contribuyen a mejorar la salud de los adolescentes. Como el cambio de

comportamiento en los adolescentes está influido por el entorno en el que viven, estudian y trabajan, las intervenciones comunitarias que fortalezcan a las familias, deben incluir las escuelas y fomentar una amplia participación.”<sup>(3)</sup>

En Perú el porcentaje de adolescente según ENDES 2014 es de 18,7% de la población comprendidas en edades de 10 -14 años 9,7% y 15 a 19 años con un 9%.<sup>(4)</sup> En nuestro país existe la Norma técnica para la atención integral de salud en la etapa de vida adolescente publicada y actualizada en el 2012 con la finalidad de “Contribuir a la Atención Integral de Salud de calidad para las y los Adolescentes, con enfoque de derechos, género, diversidad, interculturalidad, prevención de riesgo, igualdad de oportunidades, equidad e intergeneracionalidad.” Además esta norma dice que la atención integral de salud de las y los Adolescentes comprende la provisión continua, integrada y con calidad de una atención orientada hacia la promoción, prevención de enfermedades, recuperación y rehabilitación de la salud de las y los adolescentes, en el contexto de su vida en familia, institución educativa y en la comunidad. Y que debe de contar de un servicio diferenciado, es decir un servicio que brinda atención integral de salud a las y los adolescentes en un espacio y/o horario diferenciado, con personal calificado para responder a sus necesidades y expectativas en el marco de su desarrollo integral.<sup>(5)</sup>

Según los Lineamientos de política de salud de las/los adolescentes del 2011 de Minsa- Perú establece en el Lineamiento 1:

Acceso universal a una atención integral, diferenciada y de calidad en los servicios públicos y privados de salud, en un marco de aseguramiento, garantizando intervenciones promocionales, preventivas, de diagnóstico, tratamiento y seguimiento para el desarrollo saludable de las/los adolescentes, con especial énfasis en su salud física, nutrición, salud sexual y reproductiva, salud mental, prevención y atención de toda forma de violencia.<sup>(6)</sup>

Por lo tanto este en este estudio investigara "Percepción de los adolescentes de la calidad de atención de los servicios de salud del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión, 2017; ya que es necesario contar con una buena calidad porque al no lograrlo aumentarían las conductas de riesgo, mortalidad y morbilidad de este grupo etario.

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

### **1.2.1 Espacial**

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión, que se encuentra ubicado en Av. Pachacutec N° 3470, Villa María del Triunfo- Lima.

### **1.2.2 Temporal**

El presente estudio se realizó en el primer trimestre del año 2017 que comprendió los meses de enero, febrero y marzo.

### **1.2.3 Social**

La población que se incorporó fueron 269 adolescentes atendidos en los servicios de salud del Centro Materno Infantil.

## **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1 Problema principal**

¿Cuál es la percepción de los adolescentes de la calidad de atención de los servicios de salud en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión – Villa María del Triunfo, 2017?

### **1.3.2 Problemas secundarios**

¿Cuál es la percepción de los adolescentes según la fiabilidad de la calidad de atención de los servicios de salud?

¿Cuál es la percepción de los adolescentes según la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los servicios de salud?

¿Cuál es la percepción de los adolescentes según la seguridad de la calidad de atención de los servicios de salud?

¿Cuál es la percepción de los adolescentes según la empatía de la calidad de atención de los servicios de salud?

¿Cuál es la percepción de los adolescentes según los aspectos tangibles de la calidad de atención de los servicios de salud?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo general**

Conocer la percepción de los adolescentes de la calidad de atención de los servicios de salud en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión – Villa María del Triunfo, 2017.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

Conocer la percepción de los adolescentes según la fiabilidad de la calidad de atención de los servicios de salud.

Conocer la percepción de los adolescentes según la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los servicios de salud.

Conocer la percepción de los adolescentes según la seguridad de la calidad de atención los servicios de salud.

Conocer la percepción de los adolescentes según la empatía de la calidad de atención de los servicios de salud.

Conocer la percepción de los adolescentes según los aspectos tangibles de la calidad atención de los servicios de salud.

## 1.5 HIPOTESIS Y VARIABLES

### 1.5.1. Hipótesis

La presente investigación no amerita el planteamiento de hipótesis por el carácter descriptivo del estudio.

### 1.5.2 Variable

Percepción de los adolescentes de la calidad de los servicios de salud.

### 1.5.3 Operacionalización de la variable

VARIABLE	ASPECTOS O DIMENSIONES	INDICADORES
Percepción de los adolescentes de la calidad de los servicios de salud	Fiabilidad	Orientación adecuada a los servicios de salud
		Horario de atención adecuado
		Atención ordenada según tiempo de llegada
		Historia clínica disponible
		Facilidad de obtener citas.
	Capacidad de respuesta	Atención rápida en el módulo de SIS y caja.
		Atención rápida en laboratorio.
		Atención rápida en rayos X.
		Atención rápida en farmacia.
	Seguridad	Privacidad en la atención.
		Atención completa y minuciosa.
		Disposición para despejar

		dudas.
		Inspiro confianza.
	Empatía	Trato amable y con respeto.
		Interés en su problema de salud.
		Lenguaje comprensible para explicar el problema de salud.
		Lenguaje comprensible para explicar el tratamiento.
		Lenguaje comprensible para el procedimiento a seguir.
	Aspectos tangibles	Buena señalización para orientar a los pacientes.
		Cuenta con personal de informes.
		Disponibilidad de equipos y materiales.
		Consultorio y sala de espera limpios y cómodos.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1 Importancia de la investigación**

Como personal de salud siempre recibimos quejas de parte de usuarias ya que los servicios de salud son de gran afluencia, infraestructura antigua, deteriorada, no cuentan con los medicamentos necesarios para cubrir la atención de los pacientes, los servicios que se brindan tienen costos elevados, entre otros; si en adultos esta molestia se hace notar que percibirán los adolescentes de la calidad de atención los servicios de salud, ya que esta población muchas veces no tiene ni voz ni voto. Contar con un servicio diferenciado es primordial, para que ellos cuenten con un ambiente adecuado, horario diferenciado, señalización adecuada y además brindar capacitación a los profesionales que presten sus servicios a los/las adolescentes.

Para el personal que labora en el Centro Materno Infantil es importante saber de qué manera los pacientes en este caso adolescentes perciben la calidad de atención ya que así podrán mejorar en las diferentes dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y tangibilidad.

Este estudio es de gran importancia ya que indagaremos si hay una buena calidad en los servicios de salud para adolescentes así conoceremos si tienen alguna dificultad o duda, además podremos diagnosticar oportunamente algún problema de salud, insistir en que ellos puedan terminar el tratamiento asignado, evitar daños en su salud, prevenir conductas de riesgo como el contagio de ITS y embarazos no deseados, etc. La originalidad de la investigación, es que esta investigación nos proporcionará nuevos conocimientos sobre la percepción de la calidad de servicio en los/las adolescentes del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión.



## CAPITULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

#### a. Antecedentes nacionales

**Alva Tarazona, Lily;** En su trabajo realizado sobre Percepción de la calidad de atención de salud sexual y reproductiva en adolescentes del hospital de san juan de Lurigancho octubre a diciembre 2007. **Objetivo:** Determinar la percepción de calidad de atención de las adolescentes en los consultorios de Salud Sexual y Reproductiva, conocer las percepciones, expectativas de la atención de salud y analizar la discrepancia entre estas. **Material y Métodos:** Estudio descriptivo, de corte transversal, retrospectivo, polietápico. La muestra estuvo constituida por 100 usuarias que asistían a los consultorios externos de salud sexual y reproductiva. Se empleó el cuestionario adaptado al método SERVQUAL para hallar la calidad de atención percibida por la adolescente y la entrevista a profundidad para complementar los resultados. El método SERVQUAL se basa fundamentalmente en la discrepancia existente entre las expectativas y las percepciones de los usuarios, evaluando la calidad de servicios a través de cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se evaluó la calidad de servicio

mediante los gaps (diferencia de lo esperado menos lo encontrado). **Resultados:** El Promedio Global SERVQUAL encontrado en la muestra fue de 1,1 lo que lo ubica en un nivel de insatisfacción con respecto a la calidad de la atención percibida. Todos los promedios globales de cada una de las dimensiones se encuentran a este nivel. La seguridad y la empatía evidencian un promedio de gap menor, es decir se encuentra en mejor ubicación que las demás dimensiones, La dimensión con los menores niveles de satisfacción fue confiabilidad y capacidad de respuesta. En la priorización de las dimensiones, la mayoría opina que la dimensión más importante es la seguridad y en segundo lugar la dimensión empatía. **Conclusiones:** La percepción de calidad de atención resultó en la categoría de insatisfacción de acuerdo al método SERVQUAL, Las dimensiones con mayor nivel de insatisfacción fueron confiabilidad y capacidad de respuesta, las dimensiones más importantes en la calidad de atención son la seguridad y la empatía. Es indispensable para las adolescentes contar con una atención y horario diferenciado. <sup>(7)</sup>

**Cupe Medina, Lizbeth;** en su trabajo realizado sobre, Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo en el hospital san juan de Lurigancho setiembre- diciembre 2014. **Objetivo:** Identificar la percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo del Hospital San Juan de Lurigancho Setiembre - Diciembre 2014. **Material y Métodos:** Estudio de tipo transversal, descriptivo, prospectivo y observacional en el que participaron 30 adolescentes entre 15 y 19 años con reincidencia de embarazo del Hospital San Juan de Lurigancho de los servicios obstétricos. La información fue recolectada a través de una encuesta estructurada. **Resultados:** La percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo del Hospital San Juan de Lurigancho fue “regular” 56,67% como también para cada una de las dimensiones, así para la dimensión fiabilidad lo representa el 66,67%, para la dimensión

capacidad de respuesta también el 66,67%, para la dimensión seguridad el 50%, para la dimensión empatía el 63,33% y para la dimensión aspectos tangibles el 80%. **Conclusión:** La percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo del Hospital San Juan de Lurigancho fue “regular” (56,67%).<sup>(8)</sup>

**Heredia Jhime;** en su trabajo sobre Grado de satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal recibida, en el centro de salud San Fernando Ate vitarte -2016. **Objetivo:** Determinar el grado satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal recibida en el Centro de Salud San Fernando, en Lima durante los meses Enero a Mayo 2016. **Material y Métodos:** La investigación fue de diseño no experimental Prospectiva, de corte transversal, se empleó la técnica de Encuesta SERVQUAL modificada por el Ministerio de Salud del Perú para la evaluación de satisfacción de la calidad del servicio. La muestra fue de 66 pacientes gestantes adolescentes según formula aplicada del centro de Salud San Fernando. **Resultados:** la expectativa de la gestante adolescente es el 37 % regular, 37% bueno, 21% fue malo, y 5% excelente. Ello significa que es regular y bueno el grado de satisfacción sobre la atención que reciben las gestantes adolescentes. Por otro lado, en segundo lugar, las percepciones de las gestantes adolescentes con relación a la atención recibida en el servicio de control prenatal, nos demuestra que tienen un alto porcentaje de suponer que la atención recibida es mala ( 38%), es regular en un 34%, es bueno en un 27 %, y solo el 1% expresó como excelente la atención recibida. **Conclusiones:** Los resultados indican un significativo grado de insatisfacción sobre la calidad de atención que brinda esta institución hospitalaria en una etapa tan representativa como lo es el Control prenatal, principalmente en este grupo de edad, que recién empiezan a disfrutar la vida. Por ello es importante que se tomen medidas de corrección y preocupación de una atención de calidad con equidad a la Madre-niño, sin importar su edad.<sup>(9)</sup>

**Maldonado Noel, Ruth;** en su estudio de Percepción del adolescente sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en los Servicios de Medicina del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima-2009. **Objetivo:** Determinar la percepción del adolescente sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en los servicios de Medicina en el INSN, 2009 e Identificar la percepción la según la dimensión humana, técnica y entorno. **Material y Métodos:** El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, prospectivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por adolescentes hospitalizados en los servicios de Medicina. La técnica fue la entrevista considerando el asentimiento informado y el instrumento una escala modificada tipo Lickert. **Resultados:** Del 100 por ciento, 72 por ciento tuvieron percepción medianamente favorable, 14 por ciento desfavorable, 14 por ciento favorable. En cuanto a la dimensión humana 50 por ciento es medianamente favorable, 28 por ciento desfavorable y 22 por ciento favorable; en la dimensión técnica 53 por ciento es medianamente favorable, 30 por ciento desfavorable y 17 por ciento favorable y en la dimensión entorno 39 por ciento tienen percepción desfavorable, 33 por ciento medianamente favorable y 28 por ciento favorable. **Conclusiones:** La mayoría tienen una percepción medianamente favorable a desfavorable sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería referido a que perciben que lo atienden rápido cuando sienten dolor, tienen miedos o temor antes de un procedimiento, está pendiente por las molestias posterior a un procedimiento, se preocupa porque tenga privacidad, por su alimentación y se comunica, y lo desfavorable está referido a que no informa las reglas del servicio ni verifica si lo entendió, es poco amable y cortante (AU).<sup>(10)</sup>

#### **b. Antecedentes internacionales:**

**Valencia Claudia y otros;** en su estudio Servicios amigables para jóvenes: Construcción conjunta entre jóvenes y funcionarios Colombia-2010. **Objetivo:** Identificar la percepción, experiencias y expectativas

de jóvenes y funcionarios de salud sobre los servicios a jóvenes de la zona de ladera de Cali, Colombia. Desarrollar una estrategia conjunta entre jóvenes y funcionarios para el mejoramiento de los mismos servicios de salud a partir de los lineamientos de los Servicios Amigables para Jóvenes (SAJ). **Material y Métodos:** Estudio de investigación-acción-participación con jóvenes y funcionarios de una ESE de Cali. La población de jóvenes se encontraba entre los 10 a 19 años. Inicialmente se aplicó un instrumento de evaluación al personal de salud y luego una encuesta sobre los SAJ. Se realizaron entrevistas grupales y grupos de discusión para analizar los resultados. Se hizo abogacía y se formularon propuestas ante las autoridades locales y tomadores de decisiones sobre el manejo de los recursos. **Resultados:** La encuesta al personal de salud mostró que en la mayoría de las instituciones prestadoras de salud, no se cuenta con espacios y horarios definidos para la atención a los jóvenes, falta capacitación y número adecuado de funcionarios para la atención, ausencia de material de apoyo para educación en salud. La encuesta de jóvenes fue respondida por 100 jóvenes, el 76% fueron mujeres. El promedio de edad fue de 15.7 años con un rango entre los 12 y 26 años; con relación a la satisfacción en la atención brindada por el personal de salud, el porcentaje más alto lo obtuvo el personal médico y el más bajo el personal auxiliar de enfermería. El servicio más consultado es la consulta con médico general y los servicios más frecuentados en el último mes fueron vacunación (19.7%), odontología y urgencias (11.8% para cada uno). **Conclusiones:** Es necesario y de gran utilidad reorientar los servicios de salud que se ofrecen al joven de acuerdo a los principios y lineamientos de los SAJ, los cuales enfatizan en acciones de promoción de la demanda temprana y la prestación de servicios de atención integral y sin barreras, así como fortalecer conocimientos y habilidades específicas de los prestadores de servicios para que identifiquen y atiendan a jóvenes en forma idónea.<sup>(11)</sup>

**Carlos Carlos, Sonia;** en su estudio sobre Características psicosociales y satisfacción usuaria de las consultantes al centro de medicina reproductiva del adolescente (cemera) - Universidad de Chile- 2003. **Objetivo:** Identificar las asociaciones entre las características psicosociales de las consultantes al Centro de Medicina Reproductiva del Adolescente (CEMERA) y el grado de satisfacción usuaria en los distintos aspectos relacionados con la atención recibida. **Resultados:** La información analizada parte de encuestas realizadas a adolescentes consultantes del CEMERA durante los meses de Marzo - Abril del 2003. Se encontró las siguientes prevalencias de características psicosociales: el 48,8% presenta algún grado de depresión (leve a moderada - severa), el 63,9% presenta mediano apoyo social objetivo, el 50,7% mediano apoyo social subjetivo familiar, el 61,5% mediano apoyo social subjetivo de amistades, el 67,3% mediana afectividad positiva y negativa y mediano estrés percibido; en tanto que, el 48,8% presenta estrés moderado (obtenida por el número de sucesos vitales) y el 66,8% mediana satisfacción vital. Se encontraron niveles elevados de satisfacción con los profesionales, asimismo, no se encontraron niveles de insatisfacción con la atención brindada por el CEMERA. No se encontró relación entre la variable sociodemográfica y satisfacción usuaria, sin embargo, se encontró relación dentro de las características psicosociales con la variable satisfacción vital general (satisfacción con su familia y satisfacción con la vida). **Conclusión:** Para finalizar, la depresión y satisfacción vital general son las variables predictorias de la satisfacción usuaria. Los resultados obtenidos sugieren profundizar el estudio de la relación entre satisfacción usuaria y características psicosociales en la población general, de igual manera, la creación de centros especializados en la atención de adolescentes, teniendo como precursor al Centro de Medicina Reproductiva del Adolescente - Universidad de Chile. <sup>(12)</sup>

**Guillen de Maldonado, Ruth;** señala en su publicación de la revista Boliviana publicada en el 2009 sobre Atención de adolescentes en

diferentes servicios de salud. **Objetivo:** Conocer el tipo de atención que reciben los adolescentes en servicios generales y en centros de atención diferenciada. **Material y Métodos:** dos cuestionarios, uno para directores de los centros médicos y otro a 80 adolescentes: 40 en los servicios de atención general y 40 en los de atención diferenciada. **Resultados:** en los centros de atención general: los consultorios y salas de espera son comunes a todos los pacientes y el personal de salud no está capacitado en adolescencia. De los 40 encuestados: la enfermera los trato bien en el 95%, el medico les inspiro confianza en el 25% y logro resolver sus dudas en 35%. En cambio en los centros especializados cuentan con ambientes exclusivos para atender adolescentes y el personal salud está capacitado. Los pacientes encuestados indicaron que la enfermera los trató con amabilidad en el 65%, el medico les inspiro confianza en el 95% y logro resolver sus dudas en el 80%. **Conclusiones:** Los centros de atención diferenciada tienen mejor calidad de atención, situación que es determinante en la confianza y decisión de acudir a consulta. <sup>(13)</sup>

**Sevilla Bonilla, Verónica;** En su estudio sobre la realización de un Programa de gestión para mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud a los adolescentes en el sub-centro de Santa Anita-Ecuador 2014. **Objetivo:** Establecer un programa de gestión para mejorar las prestaciones de salud, a partir del cual se elaboró propuestas que tienen como finalidad promocionar los horarios de atención y la cartera de servicios. **Material y Métodos:** Elaborar y aplicar un Chek-list para identificar de forma ágil y oportuna las deficiencias en la infraestructura, equipamiento, elaboración de flujogramas para reducir los tiempos de espera y finalmente realizar capacitaciones en temas relacionados con el manejo de los adolescentes y la calidad. **Resultados:** En este estudio se realizó la aplicación de encuestas de calidad tanto a los profesionales de salud como a los adolescentes, en la que se encuestó a un total de 119 adolescentes, de los cuales un 42,01% son masculinos y el 57,99% fueron del género femenino. De ellos un 72,26% tuvo dificultades para

agendar un turno, relacionados con un 68% que desconocía de la cartera de servicios y de los horarios de atención de la unidad, con un 47,9% reporto que a veces, un 12.6% que nunca recibe su atención a la hora asignada. En los que corresponde a las encuestas realizadas a los profesionales se determina que el 33.33% son masculinos y el 66,67% son femeninos, quienes manifiestan necesitar de aproximadamente de 30 - 40 min con un 80%, para llenar los formularios de los adolescentes y que se necesita capacitaciones continuas en temas relacionados con los adolescentes y la calidad. **Conclusión:** Con el análisis de esta información, basado en los resultados provenientes de las encuestas se procedió a la elaboración de las propuestas para ser aplicadas en el Sub- centro de Salud, y conseguir un único fin que la satisfacción.<sup>(14)</sup>

## 2.2 BASES TEÓRICAS

### CALIDAD

El término de calidad proviene del latín *qualitas* que significa cualidad, manera de ser. Según el diccionario de la real academia de la lengua española, calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

El término de calidad ofrece resistencia a una única definición si se tiene en cuenta que existen diversos significados, y por lo tanto este depende de las necesidades del contexto, de los interesados, de las expectativas para que utilice. En un comienzo, la calidad aplicado en el área de salud encierra una manera particular que permite comparar, evaluar, y por lo tanto, establecer mejoras en la practicas relacionadas con la prestación de los servicios de salud.<sup>(15)</sup>

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define que la calidad es el conjunto de características de los bienes y servicios que logran satisfacer las necesidades y expectativas, tanto del usuario como de la comunidad y también del trabajador en salud, que presta sus servicios dentro del equipo de atención.<sup>(7)</sup>



La calidad de atención en organizaciones de servicios ha sido interpretada de múltiples formas:

Para Joseph Juran, la calidad representa “aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias”.

Para W. Edwards Deming, “el cliente es quien define la calidad final del producto y debe ser establecida para satisfacer sus necesidades y expectativas”, por tanto “la calidad se define en términos de quien la valora”. A. Donabedian, introduce el enfoque de estructura, proceso y resultado e interpreta la calidad como “una adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada caso”.

La concepción de calidad según Grönroos C., requiere de una activa interacción entre el comprador y el proveedor.<sup>(16)</sup>

Calidad de servicio

“Parasuman et al, la calidad de servicio, desde la óptica de las percepciones de los clientes se define como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.”<sup>(15)</sup>

Expectativas de calidad:

Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una realimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.<sup>(17)</sup>

Factores que influyen en las expectativas:

- Lo que un usuario escucha de otro usuario, constituye uno de los factores potenciales en la determinación de las expectativas.
- Necesidades personales de los clientes que pueden hasta cierto punto condicionar con sus expectativas.
- La extensión de sus experiencias que se han tenido con el uso de un servicio puede influir en el nivel de las expectativas del cliente.

-La comunicación externa de los proveedores del servicio juega un papel clave en la conformación de las expectativas de un cliente. <sup>(15)</sup>

Percepciones de calidad:

La percepción es un proceso por el que los individuos organizan e interpretan las impresiones sensoriales con el fin de darle un sentido al entorno. Ahora bien, lo que uno percibe puede ser radicalmente distinto de la realidad objetiva. No siempre ocurre pero con mucha frecuencia hay desacuerdo. La percepción es la función psíquica que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno. <sup>(10)</sup>

Se concluye que la percepción es un proceso mental cognoscitivo que nos permite formar conceptos, opiniones, acerca de un individuo, hechos en función a las experiencias basadas, o la realidad de acuerdo a nuestras necesidades e intereses. Los tres componentes que intervienen en el proceso de la percepción son:

1. Proceso de recepción sensorial: Se hace uso de receptores visuales, auditivos, táctiles, etc., ya que sin la existencia de estos no sería posible el proceso de la percepción.
2. Proceso de simbolización: Existe una aprehensión inmediata de un significado es decir el uso de un símbolo intelectual.
3. Proceso emocional: Generalmente las percepciones están estrechamente relacionadas a procesos emocionales, los cuales influyen proporcionándonos una emoción, agrado o desagrado. <sup>(10)</sup>

Medición de la percepción de calidad

Para medir la percepción considerar que hay dos formas de concebir la calidad: una es desde el punto de vista del que ofrece el servicio como adaptación a las especificaciones establecidas para la prestación, y otra desde la perspectiva del cliente.

La clave para asegurar una excelente calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tiene el usuario. <sup>(10)</sup>

La calidad percibida se valora (alta o baja) en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativas de los bienes y servicios que el consumidor ve como sustitutos. Estos son los argumentos de los principales exponentes del concepto de calidad percibida del servicio, para señalar que en un contexto de mercado de servicios, la calidad merece un tratamiento y una conceptualización distinta a la asignada a la calidad de los bienes tangibles. <sup>(18)</sup>

Grönroos concibe que el servicio percibido depende directamente de la llamada "calidad técnica (lo que se da) y de la "funcionalidad" (como se da), que tienen que ver con el desempeño técnico de la prestación del servicio y con el tratamiento dispensado al usuario en su interacción con los prestadores del servicio. <sup>(19)</sup>

Para Zeithaml el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto. <sup>(18)</sup>

Percepción del Cliente:

La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe. <sup>(18)</sup>

Beneficios de la percepción de la calidad:

- Aumentan las posibilidades de que estos recomienden a otros usuarios potenciales.
- Lealtad
- Permanencia <sup>(15)</sup>

Las dimensiones de la calidad de servicio:

Una característica fundamental de la calidad en los servicios, reconocida por muchos autores es su carácter multidimensional, aunque sin consenso respecto a las dimensiones que deben ser parte de su constructo. Se trata de los criterios que utilizan los clientes a la

hora de evaluar la calidad del servicio. Se identifican los diez generales que siguen:

- 1.- Elementos tangibles.-aparencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación
- 2.-Fiabilidad.- habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- 3.-Capacidad de respuesta.- disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
- 4.-Profesionalidad.- posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.
- 5.-Cortesía.- atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.
- 6.-Credibilidad.-veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee.
- 7.-Seguridad.- inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- 8.-Accesibilidad.- accesible y fácil de contactar.
- 9.-Comunicación.- mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles.
- 10.-Compresión del cliente.- hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades. <sup>(15)</sup>

Satisfacción de clientes:

El cliente satisfecho es el que piensa que ha hecho un buen negocio con la empresa adquiriendo un determinado servicio. La satisfacción de los clientes está compuesta por dos componentes: uno estructural y otro emocional. El primero se refiere a la importancia que implica contar con unas buenas prestaciones tangibles. El segundo con la personalidad de la empresa, con el calor del contacto humano, con la manera en que los clientes sienten la empresa. <sup>(20)</sup>

La satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio. Depende de muchos factores como las experiencias previas, las expectativas e información recibida

de otros usuarios y de la propia organización de Salud. Esto hace que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en circunstancias diferentes. <sup>(21)</sup>

#### La encuesta SERVQUAL

Diseñada por Parasuman, por su validez y confiabilidad, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención en empresas de servicios.

Babakus y Mangold, validaron un nuevo constructo del SERVQUAL para hospitales. La encuesta SERVQUAL ha sido ampliamente utilizada en diferentes servicios de salud aunque con resultados contradictorios, debido a que los estudios que aplicaron la encuesta con modificaciones en contenido y constructo, no demuestran en su metodología el proceso de validación del nuevo constructo.

SERVQUAL: un instrumento de 22 ítems que permite medir las expectativas y percepciones de los usuarios respecto a los cinco criterios sobre la calidad (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.). <sup>(16)</sup>

#### Criterios que evalúa la encuesta SERVQUAL

- 1.- Empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario)
- 2.- Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- 3.- Seguridad: Responsabilidad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad).
- 4.- Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
- 5.- Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. <sup>(7)</sup>

## ADOLESCENCIA:

La organización mundial de salud (OMS) define el periodo adolescente como la etapa entre 10 y 19 años. <sup>(22)</sup>

En la adolescencia se observan tres etapas con distintas características, preocupaciones y logros:

- Adolescencia temprana (10 a 13 años) prima la preocupación de lo físico y emocional.
- Adolescencia media (14 a 16 años) se produce una afirmación personal y social.
- Adolescencia tardía (más de 17) prima la preocupación por lo social. <sup>(23)</sup>

Los rápidos cambios biológicos y psicosociales que se producen durante la segunda década afectan a todos los aspectos de la vida de los adolescentes. Esos cambios hacen que la adolescencia sea de por sí un periodo único en el ciclo de vida y un momento importante para sentar las bases de una buena salud en la edad adulta. Los cambios que tienen lugar en la adolescencia inciden en todas las enfermedades y comportamientos relacionados con la salud; son los causantes de la transición epidemiológica que se produce de las enfermedades infecciosas a las afecciones no transmisibles en la segunda década de vida. Al mismo tiempo, los problemas y los comportamientos relacionados con la salud durante la adolescencia como enfermedades crónicas y consumo de alcohol, por ejemplo afectan al desarrollo físico y cognitivo. La evolución de las capacidades de los adolescentes afecta a cómo piensan estos sobre su salud y sobre su futuro y determina lo que influye en sus decisiones y acciones. Todo ello determina los tipos de intervenciones que son necesarias y la manera en que habría que llevar a cabo los programas pertinentes. <sup>(24)</sup>

Numerosos factores favorecen o menoscaban la salud de los adolescentes, y repercuten a muchos niveles:

- A nivel individual (por ejemplo, la edad, el sexo, los conocimientos, la preparación y la capacidad de acción)
- A nivel de las familias y los pares (en ese nivel es en el que la mayoría de los adolescentes tienen sus relaciones más cercanas)

- A nivel de las comunidades y en relación con las organizaciones que proporcionan servicios y oportunidades a los adolescentes, como las escuelas y los centros de salud
- De forma menos directa, en los adolescentes influyen las normas y prácticas culturales, los medios de difusión y los medios interactivos digitales, así como los determinantes sociales, incluidas las políticas y las decisiones políticas sobre la distribución de recursos y el poder y el ejercicio de los derechos humanos.<sup>(24)</sup>

La atención integral de salud de las y los adolescentes debe incorporar en su orientación general los siguientes enfoques:

#### Derechos y ciudadanía

Respetando el ejercicio de los derechos de las y los adolescentes en los servicios de salud, incluidos los derechos sexuales y reproductivos. Promoviendo en la sociedad, la comunidad, las familias y las instituciones educativas, la protección, información, promoción y ejercicio de los derechos de las y los adolescentes, dentro de un ambiente de formación integral y desarrollo social, en armonía con el entorno sociocultural y el medio ambiente para el desarrollo sostenible y una cultura de paz.

#### -Género

Brindando atención integral de salud sin la influencia de estereotipos que marginen la orientación sexual de las y los adolescentes y/o promuevan el machismo y/o feminismo, previniendo la inequidad entre hombres y mujeres.

#### -Diversidad

Promoviendo con carácter de inclusión el acceso a los servicios de atención de salud integral y diferenciada para adolescentes independientemente de su raza, cultura, religión, edad, orientación sexual, discapacidades, etc., adoptando una postura ética, abierta y flexible.

#### -Interculturalidad

Tomando en cuenta en el diseño, planteamiento e implementación de políticas de salud, el respeto a la identidad, las características étnicas y los valores de cada cultura de las y los adolescentes, concibiendo que ningún grupo cultural esté por encima del otro, favoreciendo en todo momento la integración, articulación y convivencia entre culturas.

#### -Prevención de Riesgo

Desarrollado mecanismos que hagan posible la identificación oportuna de factores y/o conductas de riesgo para la salud de las y los adolescentes. Promoviendo además el desarrollo de investigaciones que hagan posible identificar y priorizar factores de riesgo sobre todo en las y los adolescentes en situación de especial vulnerabilidad, como son: Adolescentes viviendo en situación de pobreza y pobreza extrema, ruralidad, marginalidad, discapacidad, adolescentes víctimas de explotación sexual, adolescentes privados de su libertad y adolescentes en situación de calle, para priorizar su atención.

#### -Intergeneracional

Promoviendo relaciones positivas entre las y los adolescentes y otras generaciones (niñez, - juventud, adultez y adultez mayor), las mismas que conviven en un mismo tiempo y espacio.<sup>(25)</sup>

Servicios intramurales Diferenciados para la Atención Integral de Adolescentes son:

a. Servicios con horarios diferenciados: Cuando el establecimiento de salud no dispone de ambientes diferenciados y ocupan ambientes multifuncionales.

Características: Funcionan en horario diferenciado, adecuado a las necesidades y demandas de las y los adolescentes, considerando que no interfieran con los horarios escolares o laborales. Deben cumplir con las recomendaciones para hacer amigable el espacio físico. La



oferta de atención en el servicio debe darse en un horario que implique un lapso no menor de tres horas.

b. Servicios con ambientes exclusivos: Funcionan cuando el establecimiento de salud dispone de ambientes destinados exclusivamente para la atención de las y los adolescentes. Características: Brindan orientación, consejería y atención clínica, ofertados con calidad y calidez, en el marco de principios de confidencialidad y privacidad pudiendo ofrecer también talleres formativos y actividades socioculturales. Contemplan la posibilidad de tener una puerta de entrada con acceso directo, haciéndolos más amigables para las y los adolescentes que los visitan.

c. Servicios diferenciados especializados: Funcionan cuando el establecimiento de salud del tercer nivel de atención cuenta con áreas especializadas dedicadas exclusivamente para la atención de las y los adolescentes y se adaptan a sus gustos y preferencias. Características: Brindan orientación, consejería y atención clínica en la consulta externa, la emergencia y la hospitalización. Además pueden ofertar talleres formativos y de animación socio-cultural. Las redes de salud pública deben contar con al menos un servicio diferenciado. <sup>(26)</sup>

## 2.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS

**Calidad de la Atención.**- Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. <sup>(26)</sup>

**Percepción:** Del lat. perceptio, ñnis. 1. f. Acción y efecto de percibir. 2. f. Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos. 3. f. Conocimiento, idea. <sup>(27)</sup>

**SERVQUAL.**- Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. 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. Parasuman 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. <sup>(26)</sup>

**Adolescencia.**- Periodo de la vida humana que sigue a la niñez y precede a la juventud. <sup>(27)</sup>

**Servicio diferenciado.**- Es el que brinda atención integral a los/las adolescentes en ambientes exclusivos para dicho fin, o aquel que brinda atención a dedicación exclusiva, en un horario diferenciado y de acuerdo a las disposiciones normativas. Se deberá considerar como servicio diferenciado a los centros de desarrollo juvenil (CDJ) donde se brinda atención integral al adolescente a través de: consejería, talleres formativos, animación sociocultural y atención clínica. <sup>(26)</sup>

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

De tipo no experimental porque la investigación se realizara sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

### **3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación es descriptivo simple porque, describirá los hechos de la misma manera como se presentan. Corte transversal y prospectivo porque los datos serán tomados en un solo momento en el tiempo, con el propósito de describir variables, dimensiones e indicadores, analizando los datos que se registran en tiempo presente.

#### **3.2.1 Nivel de investigación**

Aplicativo porque se realizará sobre hechos concretos y específicos, de carácter netamente utilitarios.

### 3.2.2 Método

Cuantitativo porque se vale de los números para examinar datos e información. Con un determinado nivel de error y nivel de confianza.

## 3.3 POBLACION Y MUESTRA

### 3.3.1 Población

La población se tomó de la cantidad de los adolescentes atendidos en los servicios de salud del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión – Villa María del Triunfo durante el primer trimestre que comprende los meses de enero, febrero y marzo del año 2016 que es 876 adolescentes, esta cifra será utilizada para determinar la muestra para la investigación.

#### I. Criterios de inclusión

- Adolescentes atendidos en el CMI Daniel Alcides Carrión.
- Adolescentes que quieran participar del estudio.

#### II. Criterios de exclusión

- Adolescentes que no deseen participar de la prueba.
- Adolescentes analfabéticas.
- Adolescentes con problemas mentales.
- Adolescentes que no acudan con su padre o madre de familia.

### 3.3.2 Muestra

<b>Formula:</b> $n = \frac{z^2 p \cdot q}{e^2}$
--

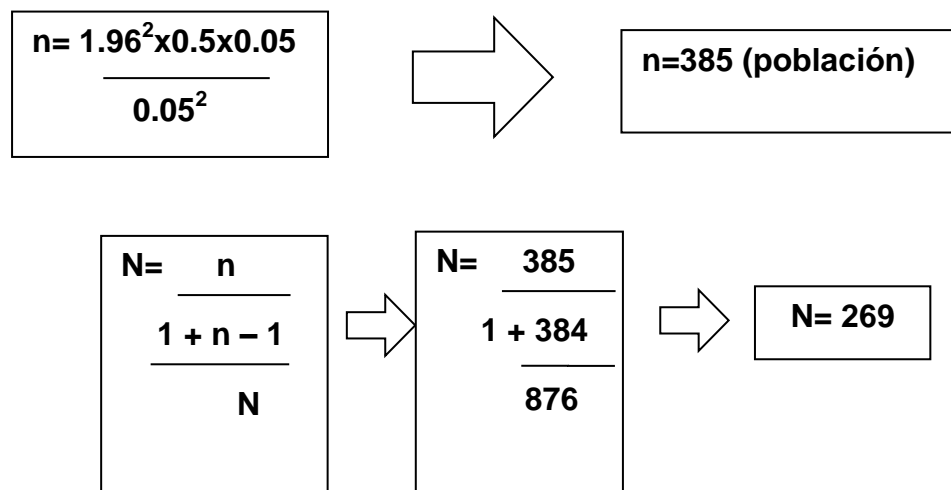
**Dónde:**

**Z: nivel de confiabilidad**

**P: éxito**

**Q: fracaso**

**E: error**



Donde la muestra será de 269 adolescentes atendidos en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión.

### 3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.5.1 Técnicas

Se aplicó la encuesta SERVQUAL, en los adolescentes atendidos en los diferentes servicios del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión y se solicitó permiso formal a la Institución donde se realizó el estudio, luego se aplicó el instrumento previo consentimiento informando de los padres de los/las adolescentes a encuestar. Los datos obtenidos fueron ingresados a una base de datos SPSS, para obtener resultados en tablas y gráficos.

#### 3.5.2 Instrumentos

Se aplicó el instrumento validado de SERVQUAL según la "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo"; para levantar la información se realizó una encuesta que será dividida de acuerdo a las Percepciones, que midió los cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad que son:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13
- Empatía: Preguntas del 14 al 18

- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22

El resultado final se va a medir según la escala de Likert que consta de 7 puntos, considerando a 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación; los niveles a encontrar pueden ser:

- 1: extremadamente malo
- 2: muy malo
- 3: malo
- 4: regular
- 5: bueno
- 6: muy bueno
- 7: extremadamente bueno

### **3.6 Técnicas del procesamiento de la información**

Se pidió el permiso para la aplicación del instrumento, al establecimiento de salud, previa carta de presentación firmada por la directora de la escuela profesional de obstetricia de la Universidad Alas Peruanas.

Se aplicó el instrumento a todos los adolescentes que se atienden en todos los servicios de salud del Centro Materno Infantil previo consentimiento de su apoderado para la aceptación del cuestionario.

Se logró aplicar el instrumento a 269 adolescentes que viene hacer la muestra de la investigación.

#### **3.6.1 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información**

Se determinó la media, moda, promedio, la mediana de los resultados obtenidos, por medio del SPSS para su análisis en este estudio.

#### **3.6.2 Aspectos éticos contemplados**

Se informó sobre el objetivo de la investigación a cada participante, se presentó el consentimiento informado a los padres de los adolescentes para poder iniciar la recolección de información de manera confidencial y anónima.

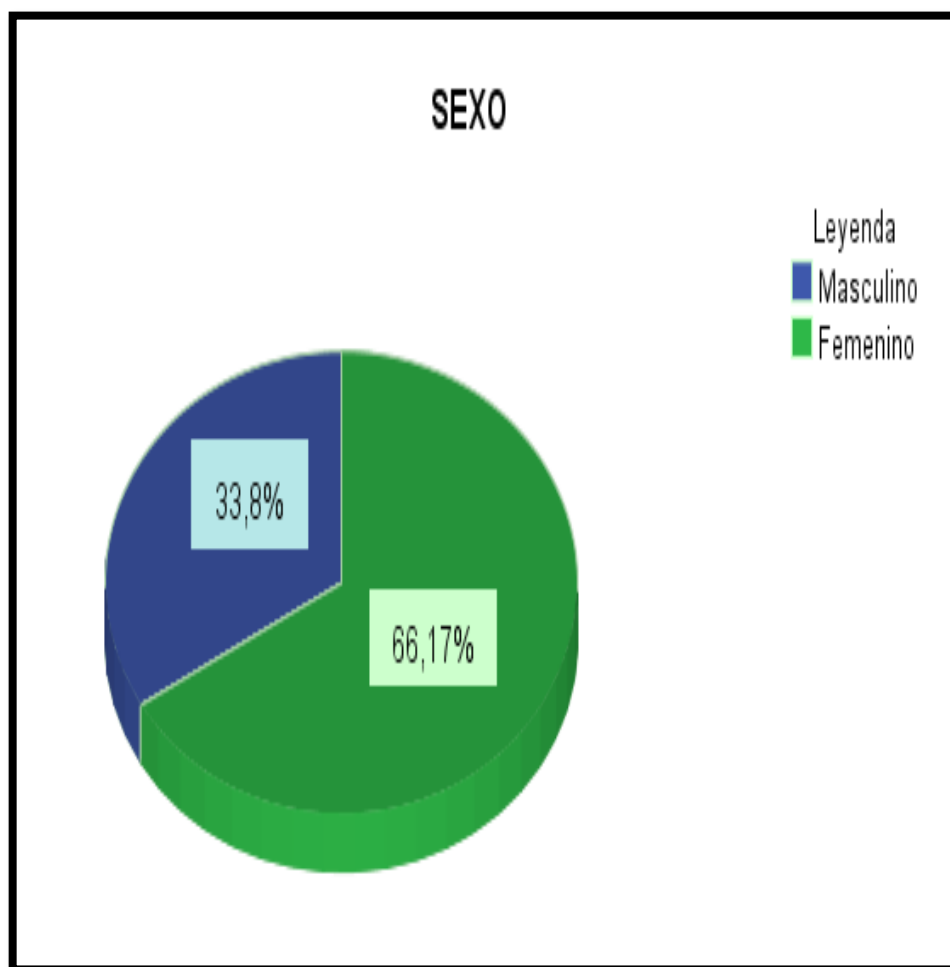
**CAPITULO IV**  
**PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN ANÁLISIS Y DISCUSION DE**  
**RESULTADOS**

## 4.1 PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### I. DATOS GENERALES

Gráfico 1

SEXO



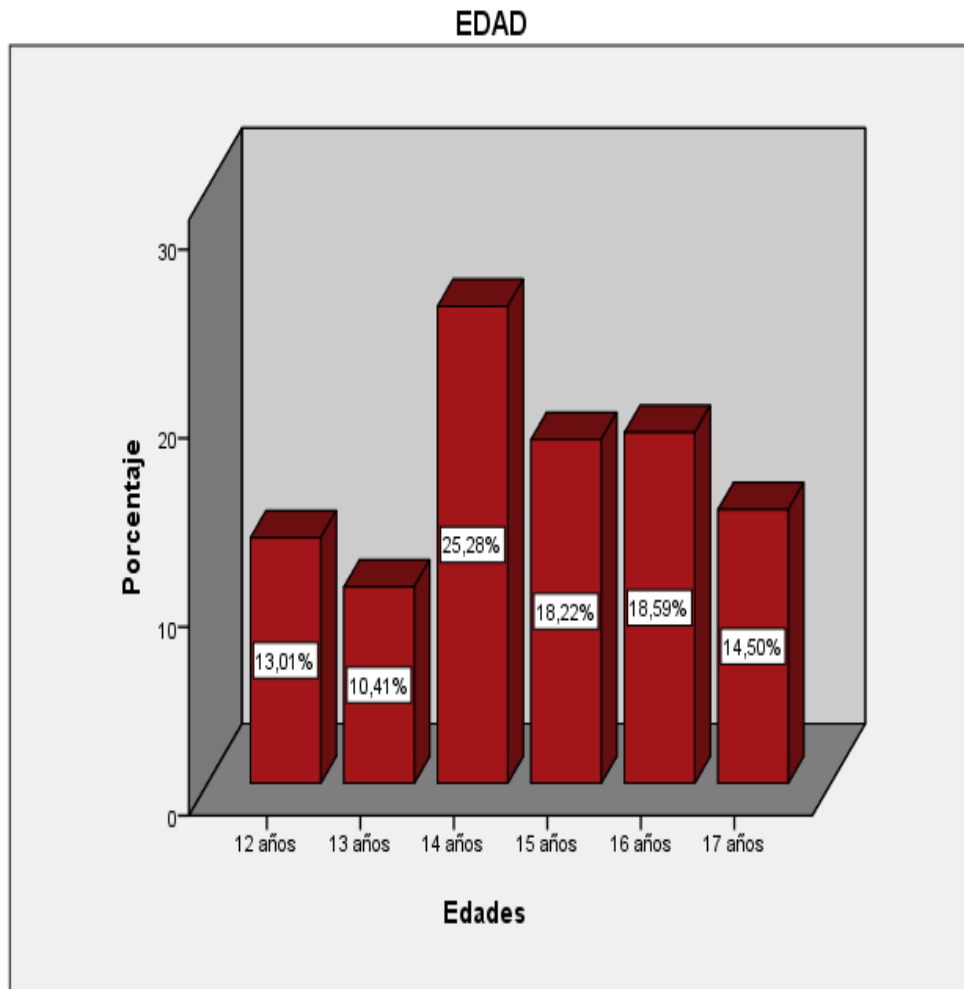
**Fuente:** Información levantada con una encuesta realizada por la investigadora.

#### **Analisis e Interpretación:**

El 66,17% son de sexo femenino y el 33,8% son de sexo masculino.



**Gráfico 2**  
**EDAD**

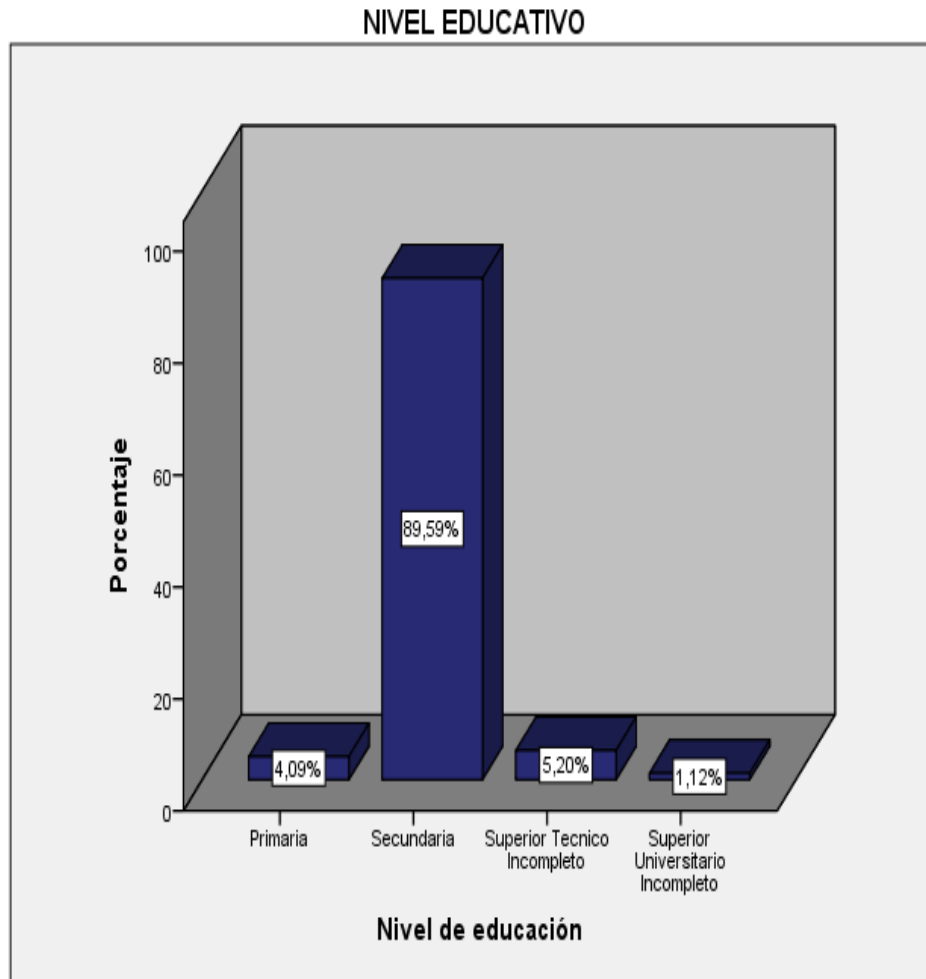


**Fuente:** Información levantada con una encuesta realizada por la investigadora.

**Analisis e Interpretación:**

El 25,28% son adolescentes de 14 años y el 10,41% son de 13 años.

**Gráfico 3**  
**NIVEL EDUCATIVO**

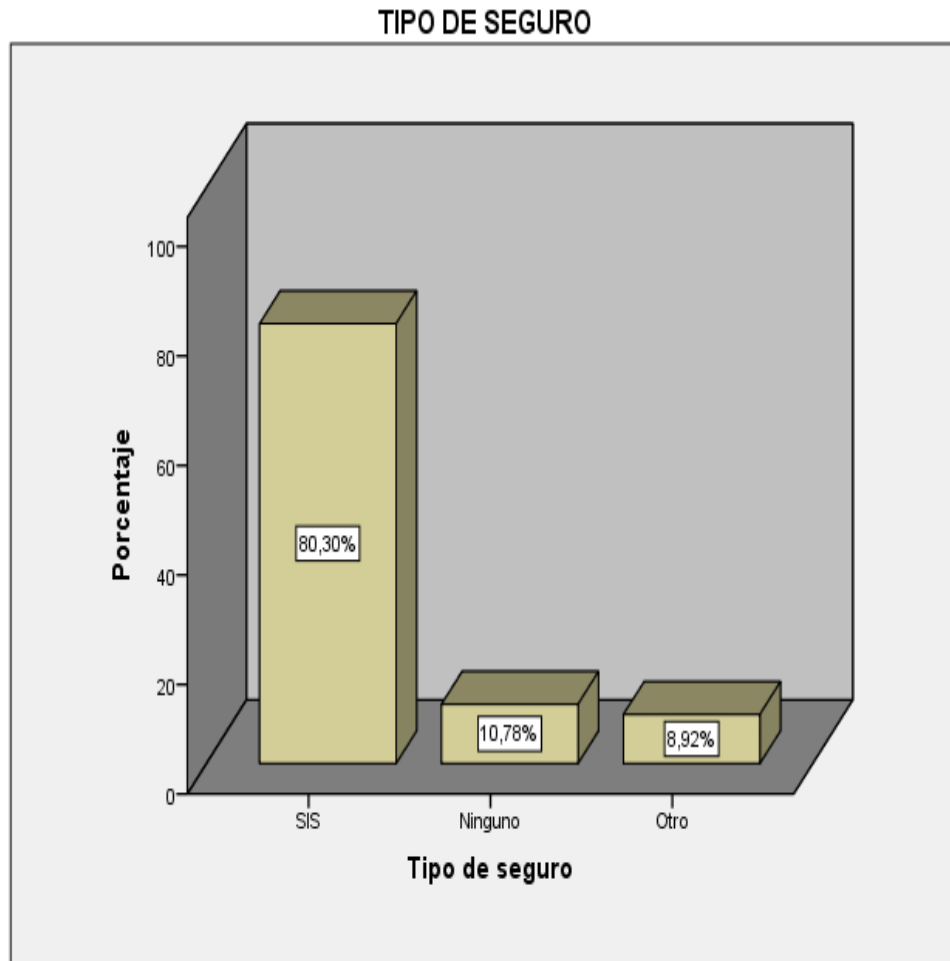


**Fuente:** Información levantada con una encuesta realizada por la investigadora.

**Analisis e Interpretación:**

El 89,59% de adolescentes son de educación secundaria y el 5,20% tienen el nivel de superior universitario incompleto.

**Gráfico 4**  
**TIPO DE SEGURO**

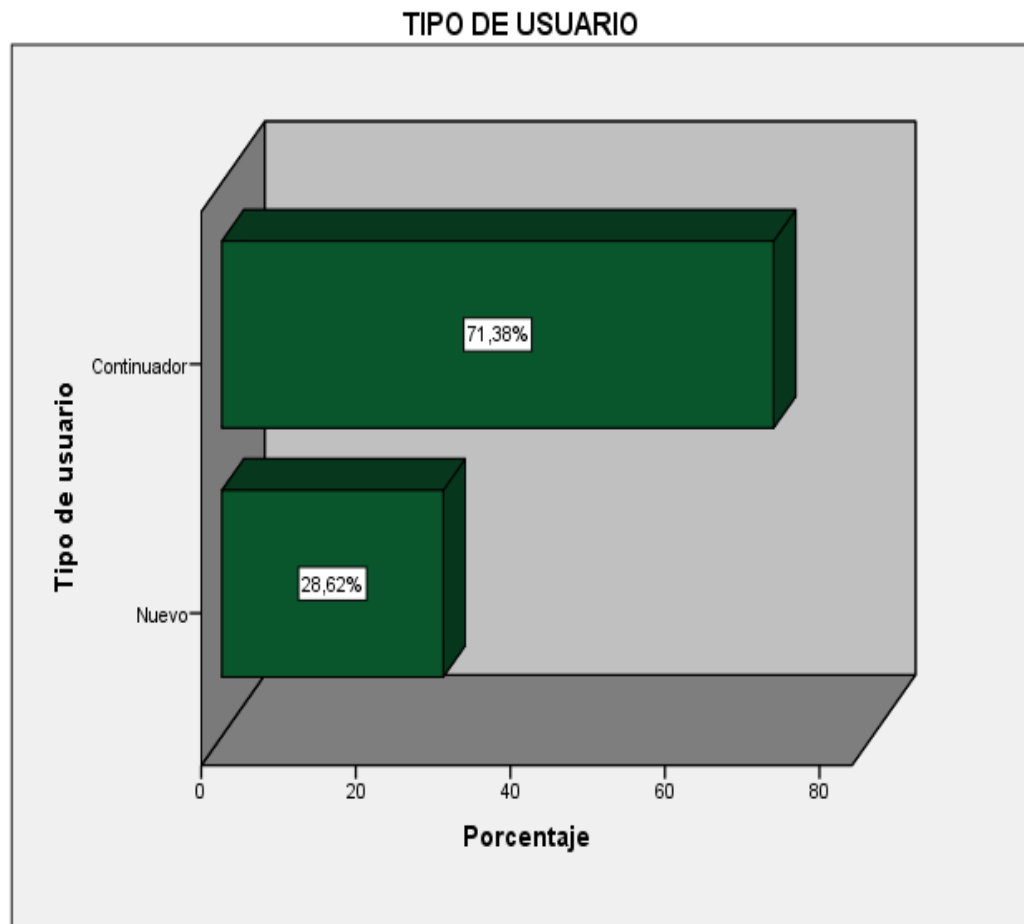


**Fuente:** Información levantada con una encuesta realizada por la investigadora.

**Análisis e Interpretación:**

El 80,30% cuenta con SIS y el 8,92% no cuentan con ningún seguro.

**Gráfico 5**  
**TIPO DE USUARIOS**

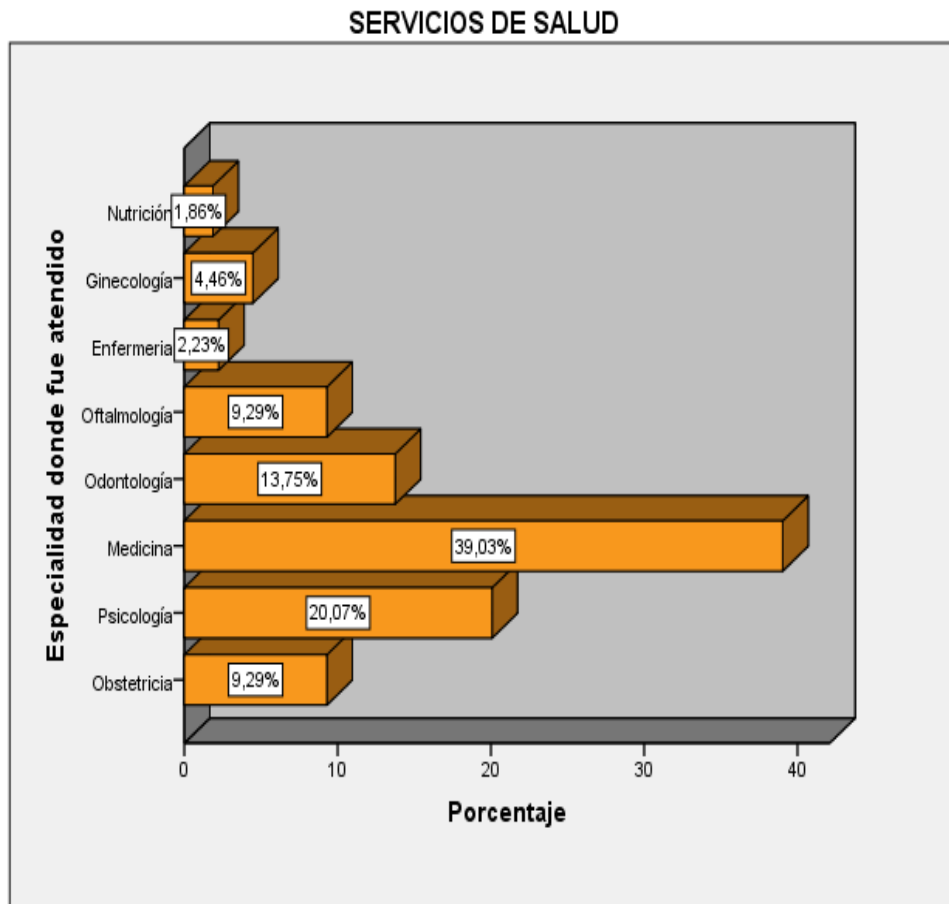


**Fuente:** Información levantada con una encuesta realizada por la investigadora.

**Análisis e Interpretación:**

El 71,38% son usuarios continuadores y el 28,62% son usuarios nuevos.

**Gráfico 6**  
**ESPECIALIDAD DONDE SE ATIENDEN**



**Fuente:** Información levantada con una encuesta realizada por la investigadora.

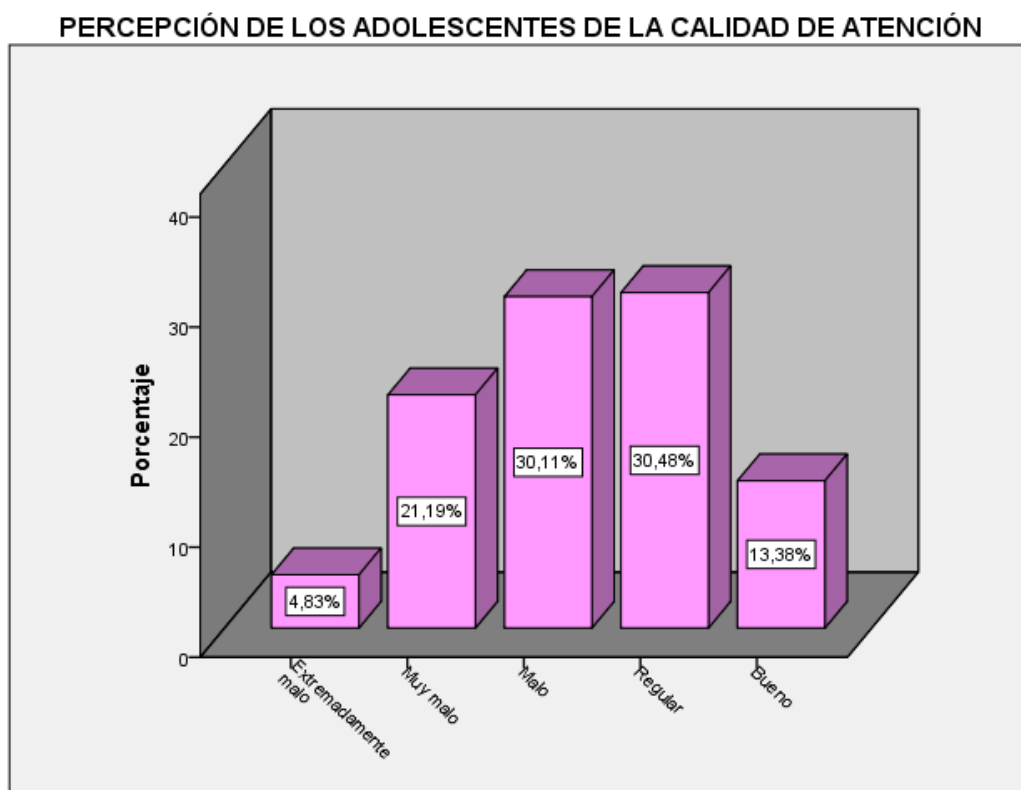
**Análisis e Interpretación:**

El 39,03% son atendidos en el servicio de Medicina, el 20,7% en Psicología, el 9,29% se atendió en obstetricia y el 1,86% son atendidos en nutrición.

## II. PERCEPCIÓN DE LOS ADOLESCENTES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

Gráfico 7

Percepción de los adolescentes de la calidad de atención de los servicios de salud en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión – Villa María del Triunfo, 2017.



Fuente: Información levantada con una encuesta realizada por la investigadora.

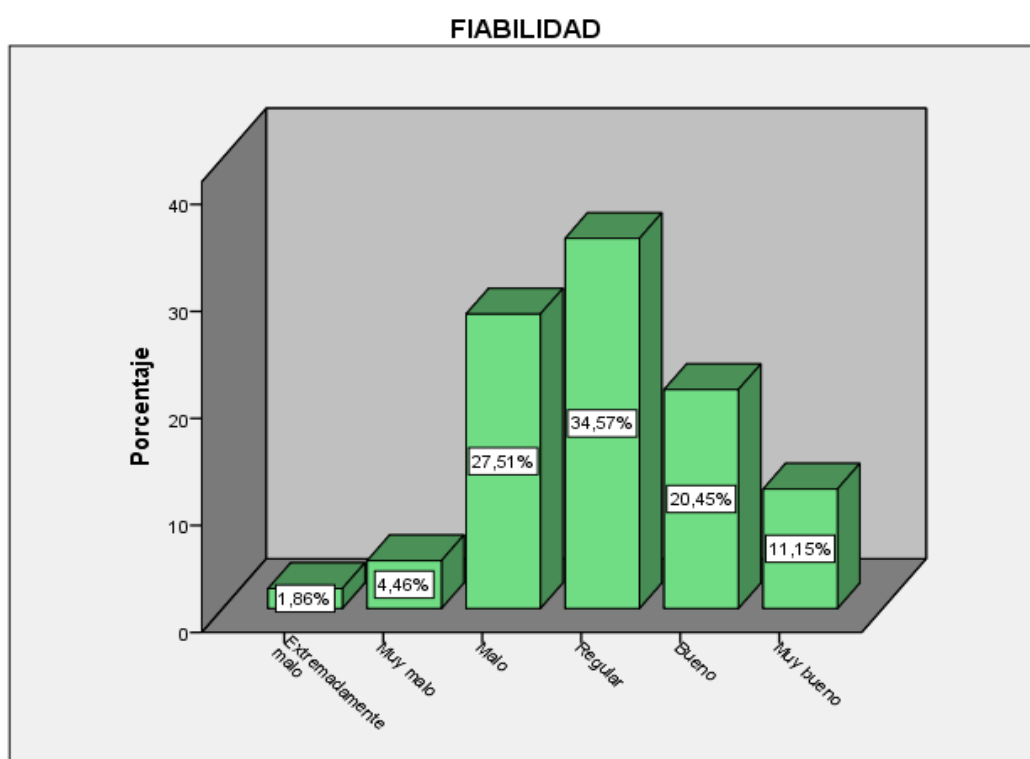
### Analisis e Interpretación:

El 30,48% es “Regular”, el 30,11% es “Malo” y el 4,83% fue “Extremadamente malo”.

Se estudió las 5 dimensiones de la percepción de la calidad de atención, las cuales son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. A continuación presentamos los resultados de cada dimensión

**Gráfico 8**

**Percepción de los adolescentes según la Fiabilidad de la calidad de atención de los servicios de salud en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión – Villa María del Triunfo, 2017.**



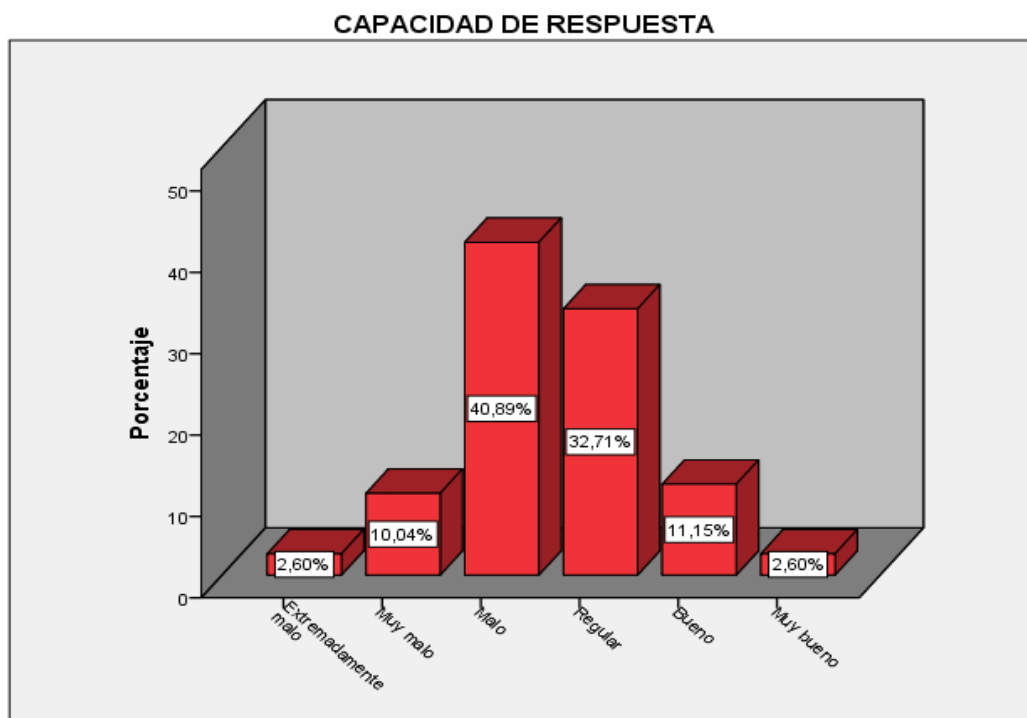
**Fuente:** Información levantada con una encuesta realizada por la investigadora.

**Análisis e Interpretación:**

El 34,57% es “Regular”, un 27,51% es “Malo” y el 1,86% es “Extremadamente malo”.

**Gráfico 9**

**Percepción de los adolescentes según la Capacidad de respuesta de la calidad de atención de los servicios de salud en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión – Villa María del Triunfo, 2017.**



**Fuente:** Información levantada con una encuesta realizada por la investigadora.

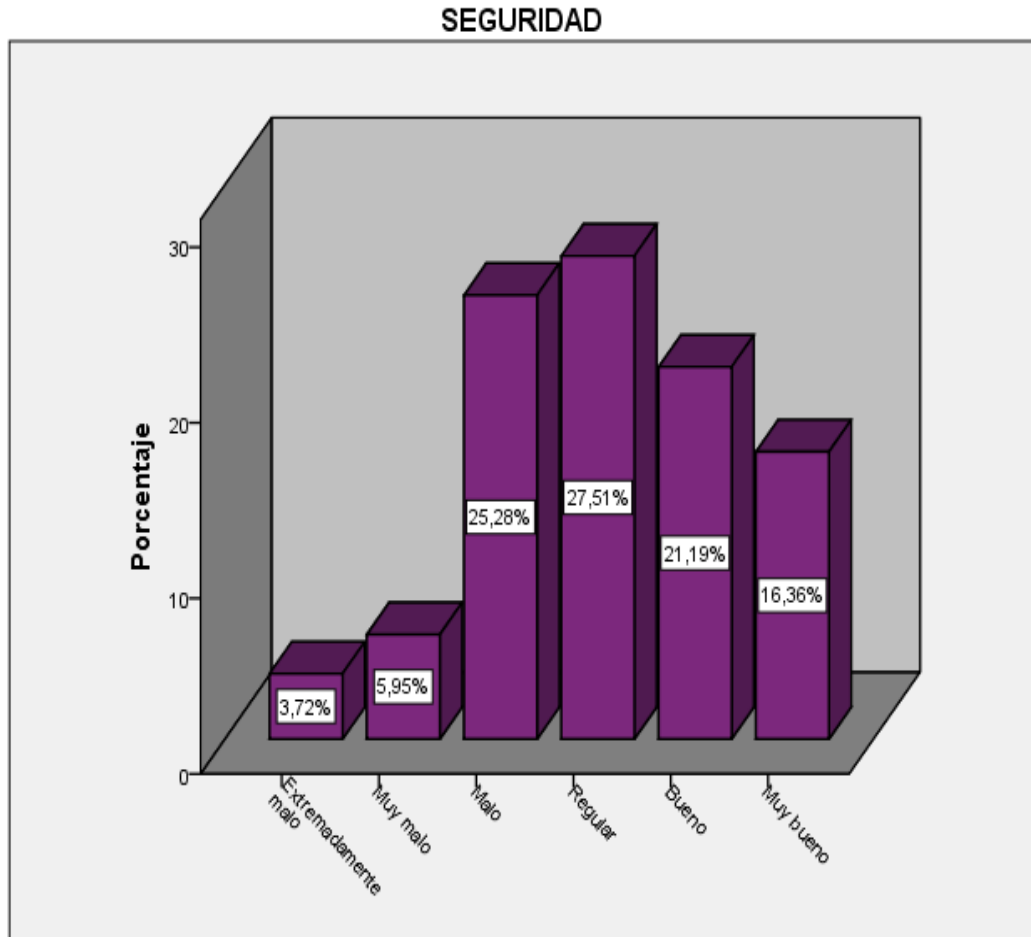
**Analisis e Interpretación:**

El 40,89% es “Malo”, el 32,71% es “Regular”, el 2,60% es “Muy bueno” y el 2,60% es “Extremadamente malo” respectivamente .



**Gráfico 10**

**Percepción de los adolescentes según la Seguridad de la calidad de atención de los servicios de salud en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión – Villa María del Triunfo, 2017.**



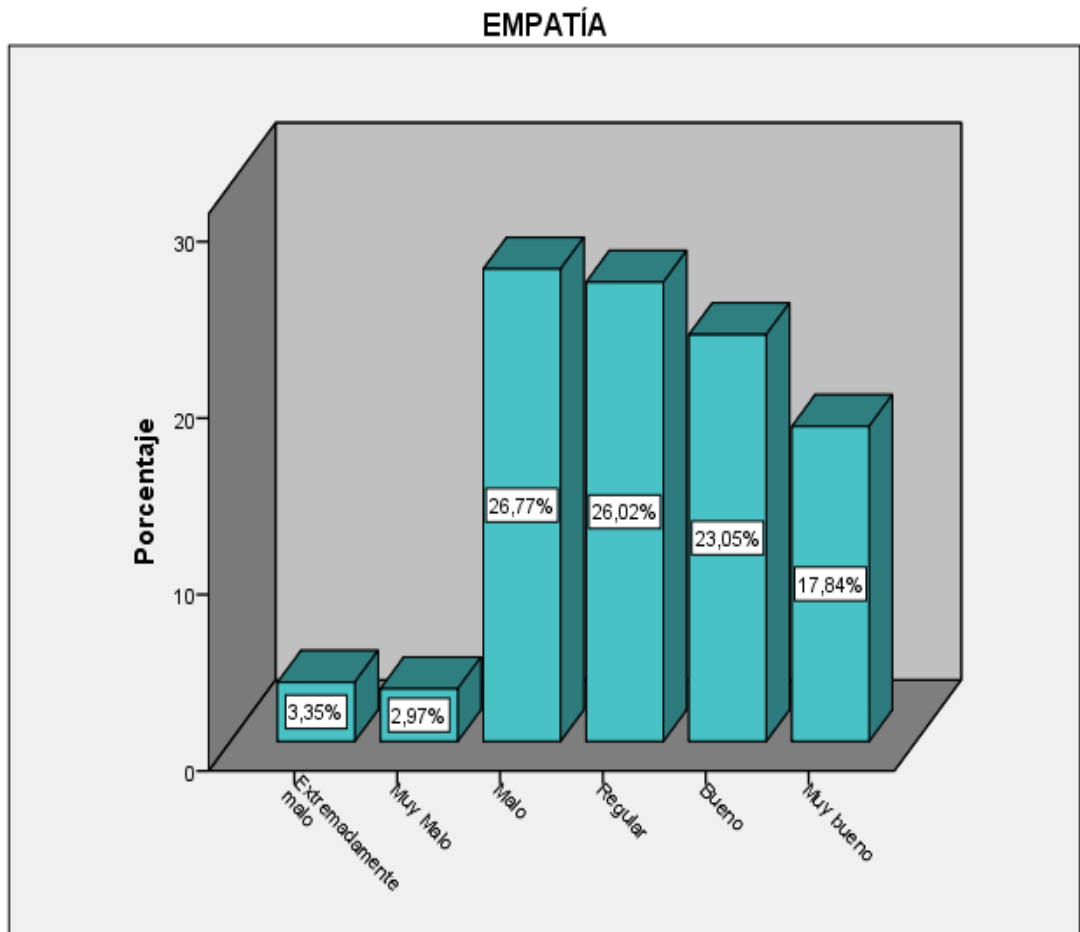
**Fuente:** Información levantada con una encuesta realizada por la investigadora.

**Analisis e Interpretación:**

El 27,51% es “Regular”, el 25,28% es “Malo” y con un 3,72% es “Extremadamente malo”.

**Gráfico 11**

**Percepción de los adolescentes según la Empatía de la calidad de atención de los servicios de salud en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión – Villa María del Triunfo, 2017.**



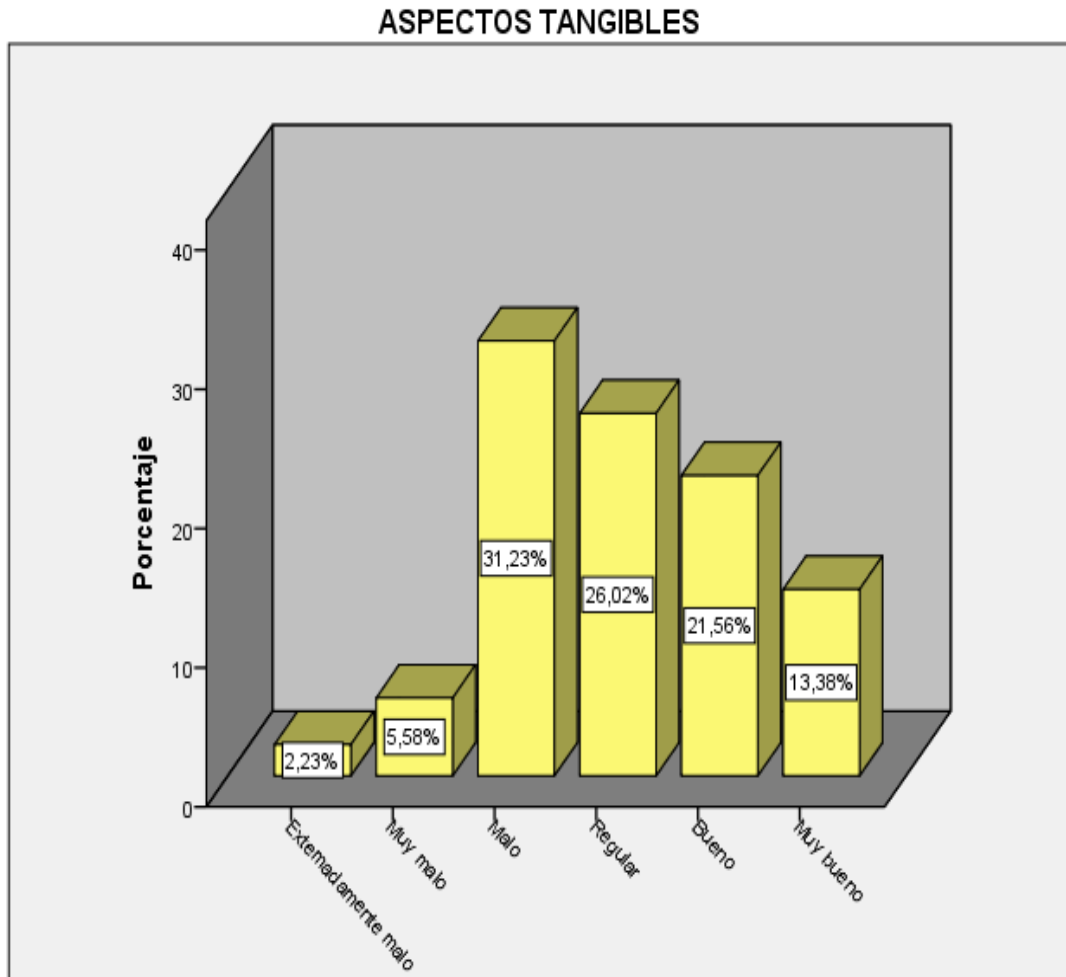
**Fuente:** Información levantada con una encuesta realizada por la investigadora.

**Análisis e Interpretación:**

El 26,77% es “Malo”, el 26,02% es “Regular” y un 2,97% es “Muy malo”.

**Gráfico 12**

**Percepción de los adolescentes según la Aspectos tangibles de la calidad de atención de los servicios de salud en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión – Villa María del Triunfo, 2017.**



**Fuente:** Información levantada con una encuesta realizada por la investigadora.

**Análisis e Interpretación:**

El 31,23% es “Malo”, el 26,02% es “Regular” y el 2,23% es “Extremadamente malo”.

## 4.2 ANÁLISIS y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En mi trabajo de investigación se hace una descripción de los datos generales de los adolescentes atendidos en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión donde se aprecia que la gran mayoría son de 14 años de edad en un 25,28%; además se encontró que en su gran mayoría son de sexo femenino con un 66,17%; tenían un nivel educativo secundaria con un 89,09%; contaban en su gran mayoría con SIS en un 80,30%; eran usuarios continuadores con un 71,38% y el servicio donde en su mayoría más se atendieron fue en Medicina con un 39,03% ,seguidamente del servicio de Psicología con un 20,07%, estas características del usuario nos ayudan asociarlas con la percepción que tuvieron sobre la calidad de atención.

Por otro lado se obtuvo que la percepción de los adolescentes de la calidad de atención de los servicio de salud del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión es “Regular” con un 30,48%; y en el trabajo de Heredia Jhime sobre Grado de satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal recibida, en el centro de salud San Fernando Ate vitarte - 2016 fue “Malo” con un 38% esto se debe a que las investigaciones fueron realizadas en diferentes establecimientos de salud y además las características sociodemográficas son diferentes.

Los objetivos secundarios fueron “Conocer la percepción de los adolescentes según las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles respectivamente de la calidad de atención de los servicios de salud.

La Percepción de los adolescentes según la dimensión de Fiabilidad de la calidad de atención de los servicios de salud fue “Regular” con un 34,57%; y en el trabajo de Cupe Medina, Lizbeth sobre “Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo” obtuvo para esta dimensión el resultado de “Regular” con un 66,67%; Fiabilidad se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa en este sentido se evaluó la orientación adecuada, horario de atención adecuado, historia clínica disponible y facilidad de encontrar las citas, estos indicadores en mi

instrumento reflejaron que el medico lo atendió en el horario programado en un 37,55% (regular) y encontraron citas disponibles en un 33,05% (regular) ; Sevilla Bonilla, Verónica según el estudio de “Realización de un programa de gestión para mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud a los adolescentes en el Subcentro de Santa Anita –Ecuador” en los que encontró que 72,26% tuvo dificultades para agendar un turno, 68% desconocía la cartera de servicios y los horarios de atención, 12,6% nunca recibe su atención a la hora asignada, lo que es preocupante ya que perjudica la atención de los adolescentes.

Para la segunda dimensión de Capacidad de respuesta el resultado fue “Malo” con un 40,89% y en el trabajo de Cupe Medina, Lizbeth sobre “Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo” obtuvo para esta dimensión el resultado de “Regular” con un 66,67%; esta dimensión se refiere a si el tiempo de espera fue adecuado, tiempo de atención fue adecuado y si tuvo una atención oportuna, en mi investigación muchas veces esto no se cumplía ya que había demanda atenciones y no se contaba con un servicio diferenciado para adolescentes.

Con respecto a la tercera dimensión de Seguridad el resultado fue “Regular” 27,51% y en el trabajo de Cupe Medina, Lizbeth sobre “Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo” obtuvo para esta dimensión el resultado de “Regular” con un 50%; esta dimensión se refiere a la existencia de peligros, riesgos o dudas con este concepto en mi trabajo encontré que el médico absolvió dudas en un 33,46% (regular), le inspiró confianza en un 29,37% (regular); y en el estudio de Guillen de Maldonado, Ruth sobre “Atención de adolescentes en diferentes servicios de salud” encontró el médico le inspiró confianza en un 25% y logro resolver dudas en un 35% durante mi trabajo de investigación no se obtuvo un buen resultado ya que el adolescente muchas veces no comprendió la explicación que el proveedor de salud le brindó en su atención.

Para la dimensión de Empatía el resultado fue “Malo” con un 26,77%, y en el trabajo de Cupe Medina, Lizbeth sobre “Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo” obtuvo para esta dimensión el resultado de “Regular” con un 63,33%; Esta dimensión hace referencia al trato amable, lenguaje comprensible buena comunicación y la disposición de atender a los demás.

Finalmente para la quinta dimensión de Elementos tangibles que se refiere por a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación el resultado fue “Malo” con un 31,23%, y en el trabajo de Cupe Medina, Lizbeth sobre “Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo” obtuvo para esta dimensión el resultado de Regular con un 80%, esto se debió a que muchas veces los materiales no eran suficientes para cubrir la demanda de pacientes, la infraestructura estaba deteriorada, era antigua, solo tenía un personal de limpieza durante el turno mañana.

Según la Organización Mundial de Salud los adolescentes tienen diferentes obstáculos para recibir su atención en salud, la presentación de los resultados del presente estudio permiten que como personal de salud podamos prevenir y cuidar que la atención hacia el adolescente logre ser de buena calidad y así prevenir diferentes conductas de riesgo y enfermedades.

## CONCLUSIONES

Luego de finalizar el estudio de investigación se concluye que:

- La percepción de los adolescentes de la calidad de atención de los servicios de salud del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión fue “Regular” 56,67%.
- La Percepción de los adolescentes según la Fiabilidad de la calidad de atención de los servicios de salud fue “Regular” con un 34,57%.
- La percepción de los adolescentes según la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los servicios de salud fue “malo” con un 40,89%, esta dimensión fue la de menor valoración en comparación a las demás.
- La Percepción de los adolescentes según la seguridad de la calidad de atención de los servicios de salud fue “Regular” con 27,51%.
- La Percepción de los adolescentes según la Empatía de la calidad de atención de los servicios de salud fue “Malo” con 26,77%.
- La Percepción de los adolescentes según la Elementos tangibles de la calidad de atención de los servicios de salud fue “Malo” en un 31,23%.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar un horario diferenciado en las diferentes especialidades y lograr que los adolescentes se atiendan con comodidad sin necesidad de perder horas de clase ya muchos de estos exclusivamente atienden en turno mañana, que se respete la atención de los adolescentes al tener sus historias clínicas disponibles y facilidad en las citas.
- Se recomienda agilizar la atención en los servicios de SIS, caja, laboratorio y Rayos X, esto genera que el adolescente no espere demasiado tiempo durante su atención y desee regresar próximamente o recomiende el centro materno infantil.
- Se recomienda capacitar al equipo de salud para poder brindar una atención diferenciada a los adolescentes, además evaluarlo cada trimestre para poder conocer los errores al atender a los adolescentes, esto exigiría al personal de salud para que pueda mejorar en sus actividades. Lograr que el personal de salud se comprometa y sensibilice con la atención diferenciada a los adolescentes y así lograr que poco a poco que la atención en salud mejore.
- Se recomienda tener un personal Obstetra permanente debidamente capacitado para que oriente a los adolescentes y los refiera al consultorio adecuado, además mejorar las señalizaciones del centro materno infantil.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud adaptados a los adolescentes. [En línea]. Suiza: Ediciones OMS. 2016. [Consultado el 5 de Octubre 2016]. Disponible en: [www.who.int/topics/adolescent\\_health/es](http://www.who.int/topics/adolescent_health/es)
2. Organización Mundial de la Salud. Guía de evaluación de calidad de los servicios de salud amigable para adolescentes. [En línea]. Chile: Ediciones OMS. 2009. [Consultado el 5 de Octubre 2016]. Disponible en: [www.who.int/iris/bitstream/10665/85329/1/9789241598859\\_spa.pdf](http://www.who.int/iris/bitstream/10665/85329/1/9789241598859_spa.pdf)
3. Organización Panamericana de la Salud. Estrategia y Plan de Acción Regional para Mejorar la Salud de los Adolescentes. [En línea]. EE.UU. 2008. [Consultado el 5 de Octubre 2016]. Disponible en: <http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2011/Estrategia-y-Plan-de-Accion-Regional-sobre-los-Adolescentes-y-Jovenes.pdf>
4. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. [En línea]. Lima: INEI. 2014. [Consultado 5 de Oct. 2016]. Disponible en: <http://www.inei.gov.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib1011/Libro.pdf>.
5. Ministerio de salud. Norma técnica para la atención integral de salud en la etapa de vida adolescente. [En línea]. Lima: Minsa. 2011. [Consultado el 7 de Octubre 2016]. Disponible en: [www.minsa.gob.pe](http://www.minsa.gob.pe)
6. Ministerio de salud. Lineamientos de política de salud de las/los adolescentes. [En línea]. Lima: Minsa. 2011. [Consultado el 7 de Octubre 2016]. Disponible en: [ftp://www.unfpa.org.pe/SALUD\\_REPRODUCTIVA/ANEXOSPARALACROCMURGUIA/Lineamientos%20Salud%20Adolescentes%20MINSA%202011.pdf](ftp://www.unfpa.org.pe/SALUD_REPRODUCTIVA/ANEXOSPARALACROCMURGUIA/Lineamientos%20Salud%20Adolescentes%20MINSA%202011.pdf)

7. Alva Tarazona, Lily Rocío. Percepción de la calidad de atención de salud sexual y reproductiva en adolescentes del Hospital de San Juan de Lurigancho de octubre a diciembre, 2007. [Tesis de titulación]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007. [Consultado el 7 de octubre 2016]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>
8. Cupe Medina, Lizbeth. Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo en el hospital San Juan de Lurigancho setiembre- diciembre 2014. [Tesis de titulación]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. [Consultado el 10 de octubre 2016]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>
9. Heredia Jhime. Grado de satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal recibida, en el centro de salud San Fernando Ate vitarte -2016. [Tesis de titulación]. Lima. Universidad Privada Sergio Bernales. [Fecha de acceso 19 de octubre 2017]. Disponible en: <http://repositorio.upsb.edu.pe/handle/UPSB/89>
10. Maldonado Noel, Ruth. Percepción del adolescente sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en los Servicios de Medicina del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima-2009. [Tesis de titulación]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2009. [Consultado el 10 de Octubre 2016]. Disponible en: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IscScript=iah/iah.xis&src=google&base=ADOLEC&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=668639&indexSearch=ID>
11. Valencia Claudia Patricia y otros. Servicios amigables para jóvenes: Construcción conjunta entre jóvenes y funcionarios Colombia - 2010. Revista Colombiana Médica. [En línea]. 2010. [Fecha de acceso 10 de Octubre 2016]. vol.41 no.1. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S165795342010000100004&lang=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S165795342010000100004&lang=pt)

12. Carlos Carlos, Sonia del Rosario. Características psicosociales y satisfacción usuaria de las consultantes al centro de medicina reproductiva del adolescente (Cemera). [Tesis Maestría]. Santiago. Universidad de Chile; 2003. [Consultado el 10 de octubre 2016]. Disponible en: <http://www.saludpublicachile.cl:8080/dspace/handle/123456789/960>
13. Guillen de Maldonado, Ruth Atención de adolescentes en diferentes servicios de salud - 2009. Revista de la Sociedad Boliviana de Pediatría. [En línea]. 2009. [Fecha de acceso 10 de octubre 2016] vol.48 n°.3. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S102406752009000300003](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102406752009000300003)
14. Sevilla Bonilla, Verónica Paulina. Programa de gestión para mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud a los adolescentes en el sub-centro de Santa Anita- Ecuador. [Tesis de Maestría]. Quito. Universidad Autónoma de los Andes; 2014. [Consultado el 10 de octubre 2016]. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/383>
15. Ariza, Claudia y otros. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado. [En línea]. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana. 2008. [Consultado 10 octubre 2016]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?isbn=958716119x>
16. Cabello Emilio, Chirinos Jesús L. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana. [En línea]. 2012. [Fecha de acceso 10 de octubre 2016]. vol.23 n°2. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018130X2012000200003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018130X2012000200003&script=sci_arttext)

17. Valarie A. Zeithaml; Parasuman y Leonard, Berry. Calidad total en la gestión de los servicios. Madrid: Díaz de santos. 2008.
18. Obregón Zegarra Felipa. Calidad de servicio percibida por el usuario en el centro materno infantil Juan Pablo II – 2016. [Tesis de titulación]. Lima. Universidad peruana de integración global; 2016. [Consultado el 10 de octubre 2016]. Disponible en: <http://repositorio.upig.edu.pe/handle/UPIG/34>
19. Calidad de la atención en salud percepción de los usuarios. Isbn publicación proyecto. 2010. [Consultado el 10 de octubre 2016]. Disponible en: <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>
20. Huete Luis y Serrano Juan. Servicios y Beneficios. [En línea]. España: Ediciones Deusto.S.A. 2003. [Consultado 11 octubre 2016]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8423421120>
21. Mosquera Coello Mónica y Pérez Acosta Andrea. Calidad de la atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de las pacientes del servicio de centro-obstétrico del “Hospital Enrique Garcés”, noviembre - febrero 2016. [Tesis de titulación]. Quito. Universidad Central de Ecuador; 2016. [Consultado el 11 de octubre 2016]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6312/3/T-UC-0006-021.pdf>
22. Organización Mundial de la Salud. Salud de la madre, el recién nacido, del niño y del adolescente. [En línea]. Suiza: Ediciones OMS. 2016. [Consultado el 10 de Octubre 2016]. Disponible en: [http://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/topics/adolescence/dev/es/](http://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/)
23. Soutullo Esperón y Mardomingo Sanz. Manual de psiquiatría del niño y adolescente. [En línea]. Buenos Aires: Editorial Medica Panamericana

.2010. [Consultado 12 octubre 2016]. Disponible en:  
<https://books.google.com.pe/books?isbn=8498352290>

24. Organización Mundial de la Salud .Salud para los adolescentes del mundo. [En línea]. Suiza: Ediciones OMS. 2014. [Consultado el 15 de Octubre 2016]. Disponible en:  
[http://apps.who.int/adolescent/seconddecade/files/WHO\\_FWC\\_MCA\\_14.05\\_spa.pdf](http://apps.who.int/adolescent/seconddecade/files/WHO_FWC_MCA_14.05_spa.pdf)

25. Ministerio de salud. Orientaciones para la atención integral de salud del adolescente en el primer nivel de atención. [En línea]. Lima: Minsa. 2010. [Consultado el 10 de Octubre 2016]. Disponible en:  
<http://www.minsa.gob.pe/portal/Servicios/SuSaludEsPrimero/Adolescente/orientaciones.pdf>

26. Ministerio de salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [En línea]. Lima: Minsa. 2011. [Consultado el 12 de noviembre 2016]. Disponible en:  
<http://www.minsa.gob.pe/portal/Servicios/SuSaludEsPrimero/Adolescente/orientaciones.pdf>

27. Real academia española. Diccionario de la lengua española. 23a ed. España: Espasa, Grupo Planeta. 2014. Adolescencia; p33.

# ANEXOS



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....  
madre o padre de familia, autorizó que mi menor hijo/a participe en la investigación sobre “Percepción de los adolescentes de la calidad de atención de los servicios de salud en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión–Villa María del Triunfo, 2017” realizado por la bachiller Solanch Paredes Samame de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Alas Peruanas, que me ha explicado minuciosamente los objetivos y los procedimientos del estudio que será de manera voluntaria, anónima y confidencial. Por lo tanto al firmar este documento autorizo incluyan en esta investigación.

.....

FIRMA DEL PADRE O MADRE



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

Estimado adolescente, agradecemos por anticipado su colaboración al responder la presente encuesta sobre “Percepción de los adolescentes de la calidad de atención de los servicios de salud en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión–Villa María del Triunfo, 2017”, para ello pedimos su total sinceridad a las preguntas que se le formulan a continuación:

**Edad:** .....

**Sexo:** Masculino ..... / Femenino .....

**Nivel de educación:**

Analfabeto .....

Primaria .....

Secundaria .....

Superior Técnico completo .....

Superior Técnico incompleto .....

Superior universitario completo .....

Superior universitario incompleto .....

**Tipo de seguro:**

SIS .....

SOAT .....

Ninguno .....

Otro .....

**Tipo de usuario:** Nuevo..... / Continuator .....

**Especialidad donde fue atendido:** .....



Por favor lea atentamente y responda, utilice una escala numérica del 1 al 7.  
 Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DEL PROYECTO: PERCEPCIÓN DE LOS ADOLESCENTES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL DANIEL ALCIDES CARRIÓN – VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2017

Problema	Objetivo	Hipótesis	Operacionalización			Método
			Variables	Dimensiones	Indicadores	
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cuál es la percepción de los adolescentes de la calidad de atención de los servicios de salud en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión – Villa María del Triunfo, 2017?</p> <p><b>Problemas Secundarios:</b></p> <p>-¿Cuál es la percepción de los adolescentes según la fiabilidad de la calidad de atención de los servicios de salud?</p> <p>-¿Cuál es la percepción de los adolescentes según la capacidad de respuesta de la calidad</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la percepción de los adolescentes de la calidad de atención de los servicios de salud en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión – Villa María del Triunfo, 2017</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>-Determinar la percepción de los adolescentes según la fiabilidad de la calidad de atención de los servicios de salud.</p> <p>-Determinar la percepción de los adolescentes según la capacidad de</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La presente investigación no amerita el planteamiento de hipótesis por el carácter descriptivo del estudio.</p>	<p>Percepción de los adolescentes de la calidad de los servicios de salud</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p>	<p>Orientación adecuada a los servicios de salud.</p> <p>Horario de atención adecuado.</p> <p>Atención ordenada según tiempo de llegada.</p> <p>Historia clínica disponible.</p> <p>Facilidad de obtener citas.</p> <p>Atención rápida en el módulo del SIS y caja.</p> <p>Atención rápida en laboratorio.</p> <p>Atención rápida en rayos X.</p> <p>Atención rápida en farmacia.</p> <p>Privacidad en la atención.</p> <p>Atención completa y minuciosa.</p>	<p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p><b>Tipo:</b> Descriptivo, transversal, prospectivo, No experimental.</p> <p><b>Población:</b> 876 adolescentes atendidos en el primer trimestre durante el año 2016.</p> <p><b>Muestra:</b> Será de 269 adolescentes que acuden a la atención de los servicios de salud.</p>

<p>de atención de los servicios de salud.</p> <p>-¿Cuál es la precepción de los adolescentes según la seguridad de la calidad de atención de los servicios de salud?</p> <p>-¿Cuál es la percepción de los adolescentes según la empatía de la calidad de atención de los servicios de salud?</p> <p>-¿Cuál es la percepción de los adolescentes según los aspectos tangibles de la calidad de atención de los servicios de salud?</p>	<p>respuesta de la calidad de atención de los servicios de salud.</p> <p>-Determinar la precepción de los adolescentes según la seguridad de la calidad de atención de los servicios de salud.</p> <p>-Determinar la percepción de los adolescentes según la empatía de la calidad de atención de los servicios de salud.</p> <p>-Determinar la percepción de los adolescentes según los aspectos tangibles de la calidad de atención de los servicios de salud.</p>				<p>Disposición de despejar dudas.</p> <p>Inspiro confianza.</p> <p>Trato amable y con respeto.</p> <p>Interés en su problema de salud</p> <p>Lenguaje comprensible para explicar su problema de salud</p> <p>Lenguaje comprensible para explicar su tratamiento</p> <p>Lenguaje comprensible para el procedimiento a seguir.</p> <p>Buena señalización para orientar a los pacientes.</p> <p>Cuenta con personal de informes.</p> <p>Disponibilidad de equipos y materiales.</p> <p>Consultorios y sala de espera limpios y cómodos.</p>	<p><b>Técnica</b> e <b>instrumento:</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta SERVQUAL</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario SERVQUAL</p>
				<p>Empatía</p>		
				<p>Aspectos tangibles</p>		



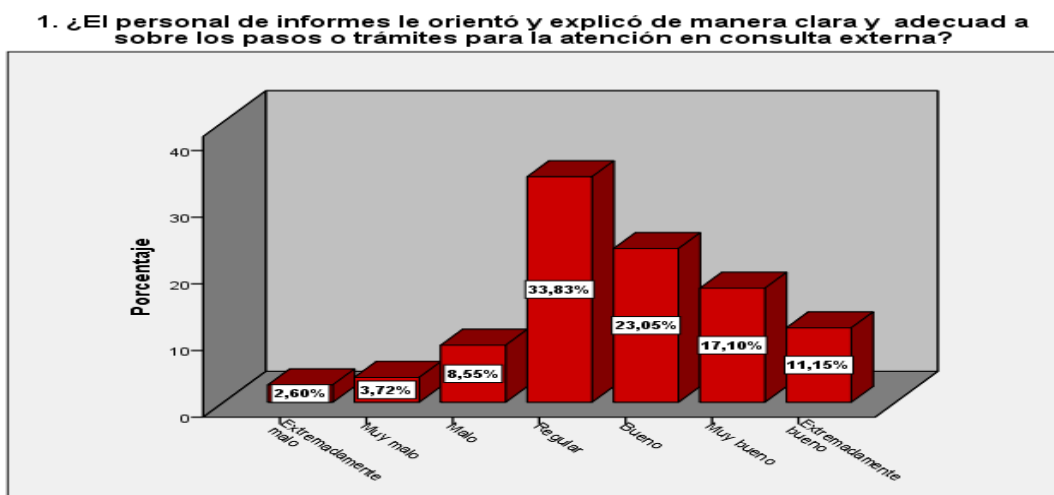
## Resultados del Cuestionario:

- Orientación adecuada a los servicios de salud.

**Tabla 1**

1. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	7	2,6
	Muy malo	10	3,7
	Malo	23	8,6
	Regular	91	33,8
	Bueno	62	23,0
	Muy bueno	46	17,1
	Extremadamente bueno	30	11,2
	Total	269	100,0

**Gráfico 1**



**Fuente:** Información levantada con una encuesta por la investigadora.

## Análisis e Interpretación:

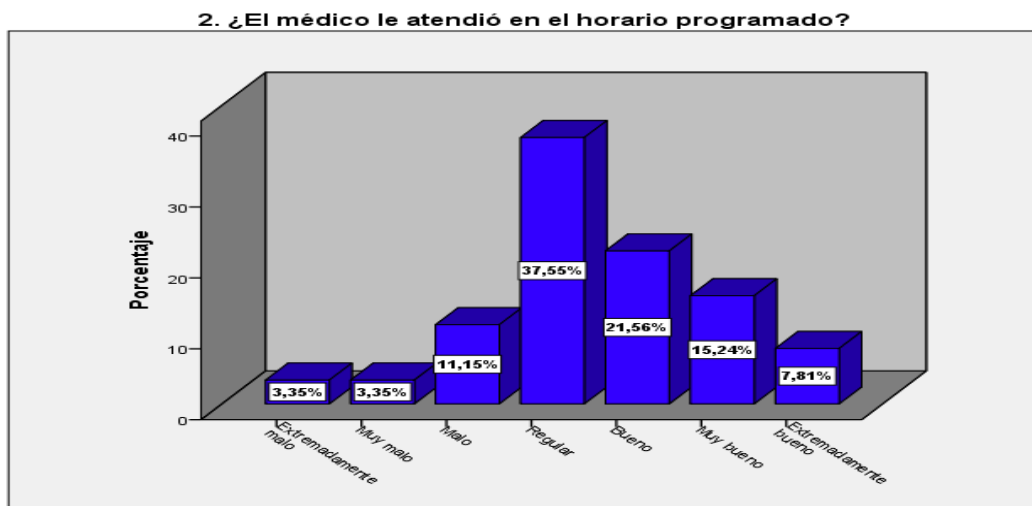
El 33,83% es "Regular", seguidamente el 23,05% es "Bueno" y el 2,60% es "Extremadamente malo".

- Horario de atención adecuado.

**Tabla 2**

2. ¿El médico le atendió en el horario programado?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	9	3,3
	Muy malo	9	3,3
	Malo	30	11,2
	Regular	101	37,5
	Bueno	58	21,6
	Muy bueno	41	15,2
	Extremadamente bueno	21	7,8
	Total	269	100,0

**Gráfico 2**



**Fuente:** Información levantada con una encuesta por la investigadora.

### **Análisis e Interpretación:**

El 37,55% es regular, el 3,35% es "muy malo" y el 3,35% es "extremadamente malo".

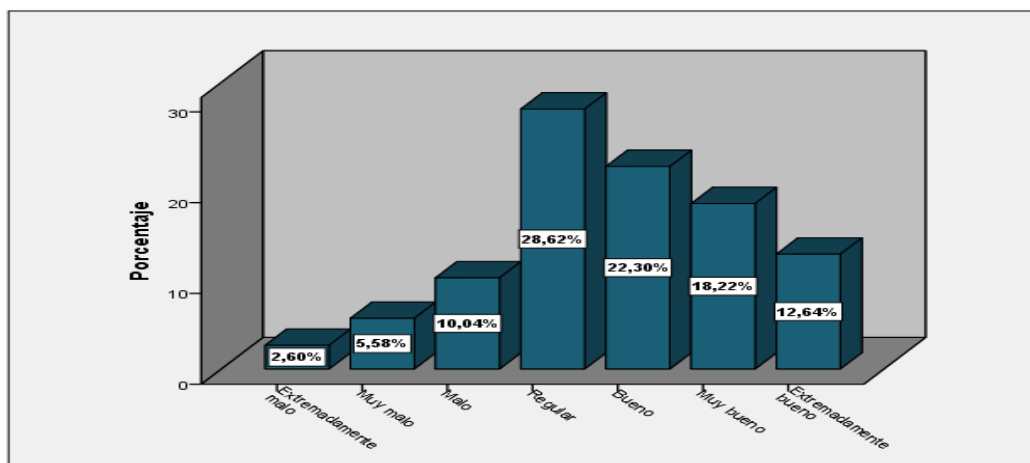
- Atención ordenada según tiempo de llegada.

**Tabla 3**

3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	7	2,6
	Muy malo	15	5,6
	Malo	27	10,0
	Regular	77	28,6
	Bueno	60	22,3
	Muy bueno	49	18,2
	Extremadamente bueno	34	12,6
	Total	269	100,0

**Gráfico 3**

3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?



Fuente: Información levantada con una encuesta por la investigadora.

### **Análisis e Interpretación:**

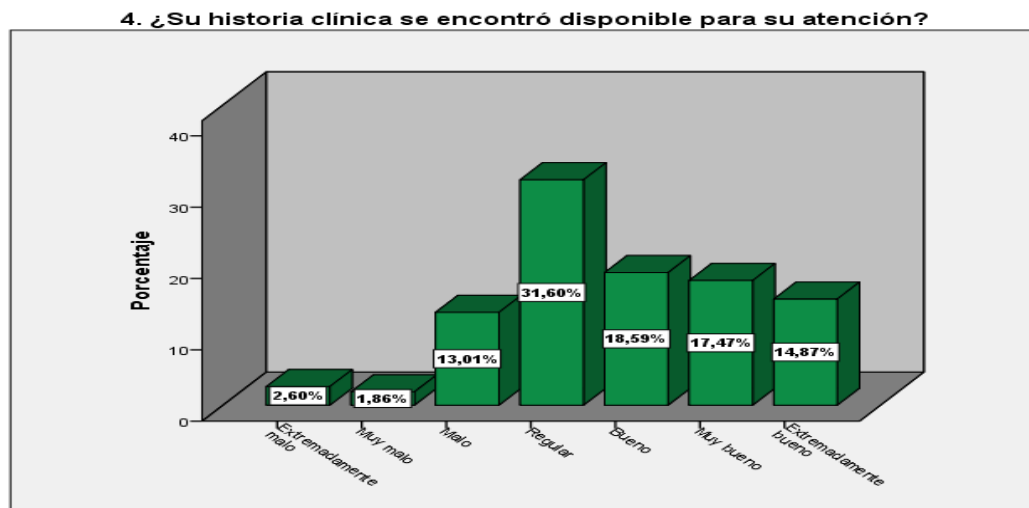
El 28,62% es "regular", seguidamente de 22,30% es "Bueno" y el 2,60% es "Extremadamente malo".

- Historia clínica disponible.

**Tabla 4**

4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	7	2,6
	Muy malo	5	1,9
	Malo	35	13,0
	Regular	85	31,6
	Bueno	50	18,6
	Muy bueno	47	17,5
	Extremadamente bueno	40	14,9
	Total	269	100,0

**Gráfico 4**



**Fuente:** Información levantada con una encuesta por la investigadora.

**Análisis e Interpretación:**

El 31,60% es "Regular", seguidamente el 18,59% es "Bueno" y el 1,86% es "Muy malo".

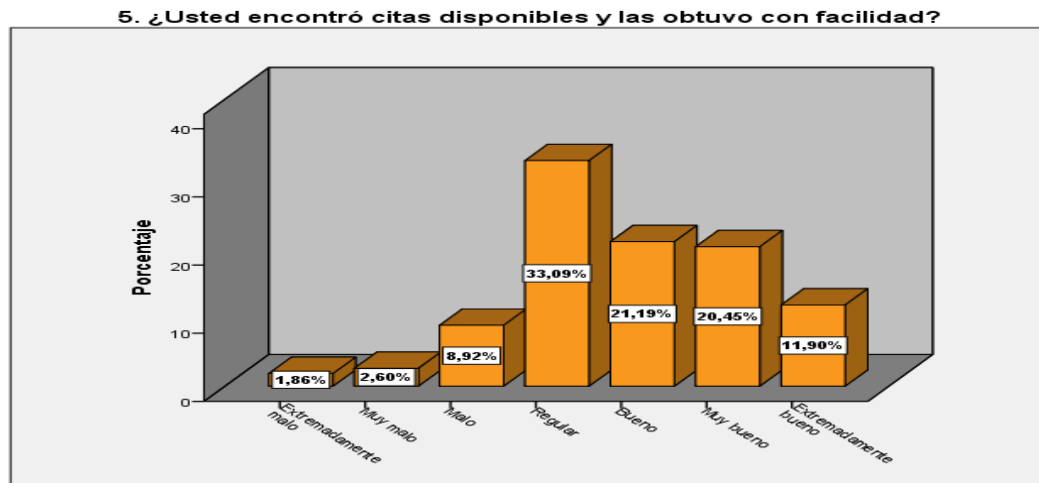


- Facilidad de obtener citas.

**Tabla 5**

5. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	5	1,9
	Muy malo	7	2,6
	Malo	24	8,9
	Regular	89	33,1
	Bueno	57	21,2
	Muy bueno	55	20,4
	Extremadamente bueno	32	11,9
	Total	269	100,0

**Gráfico 5**



Fuente: Información levantada con una encuesta por la investigadora.

**Análisis e Interpretación:**

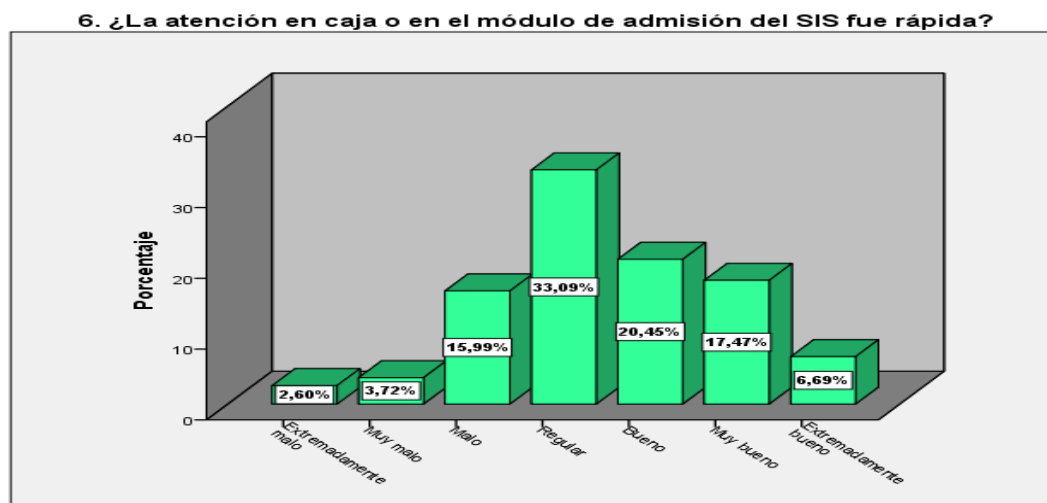
El 33,09% es "Regular", seguidamente el 21,09% es "Bueno" y el 1,86% es "Extremadamente malo".

- Atención rápida en el módulo de caja y SIS.

**Tabla 6**

6. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	7	2,6
	Muy malo	10	3,7
	Malo	43	16,0
	Regular	89	33,1
	Bueno	55	20,4
	Muy bueno	47	17,5
	Extremadamente bueno	18	6,7
	Total	269	100,0

**Gráfico 6**



**Fuente:** Información levantada con una encuesta por la investigadora.

**Análisis e Interpretación:**

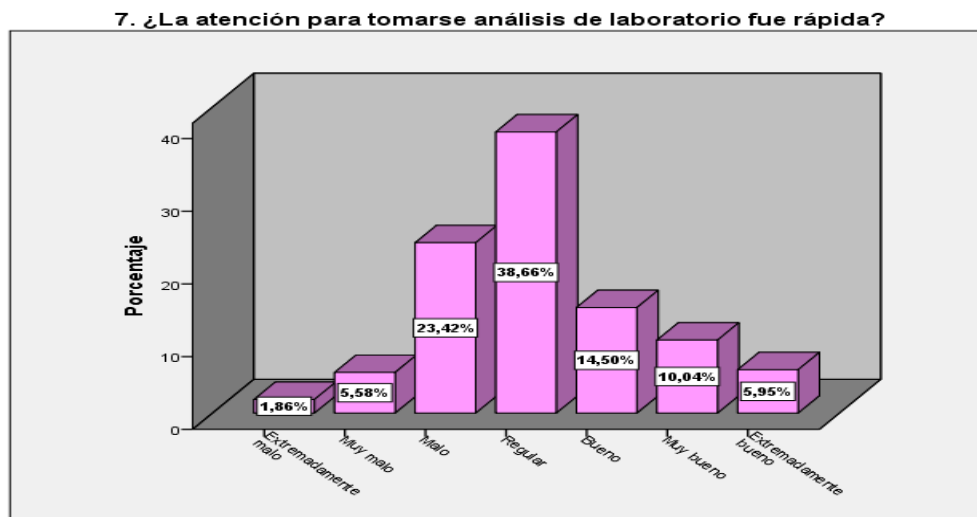
El 33,09% es “Regular”, el 20,45% es “Bueno” y el 2,60% es “Extremadamente malo”.

- Atención rápida en laboratorio.

**Tabla 7**

7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	5	1,9
	Muy malo	15	5,6
	Malo	63	23,4
	Regular	104	38,7
	Bueno	39	14,5
	Muy bueno	27	10,0
	Extremadamente bueno	16	5,9
	Total	269	100,0

**Gráfico 7**



**Fuente:** Información levantada con una encuesta por la investigadora.

**Análisis e Interpretación:**

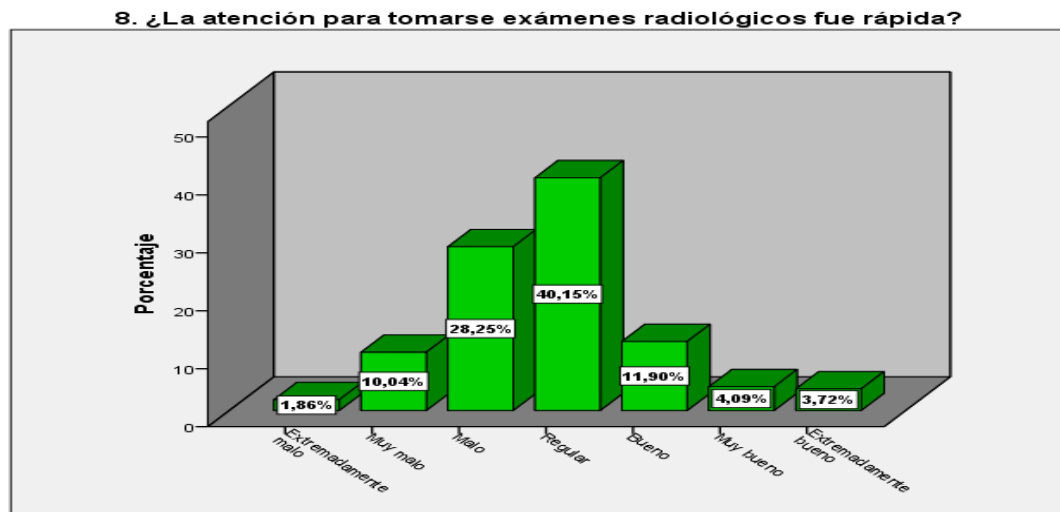
El 38,66% es Regular, el 23,42% es "Malo" y el 1,86% es "Extremadamente malo".

- Atención rápida en Rayos "X".

**Tabla 8**

8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	5	1,9
	Muy malo	27	10,0
	Malo	76	28,3
	Regular	108	40,1
	Bueno	32	11,9
	Muy bueno	11	4,1
	Extremadamente bueno	10	3,7
	Total	269	100,0

**Gráfico 8**



Fuente: Información levantada con una encuesta por la investigadora.

**Análisis e Interpretación:**

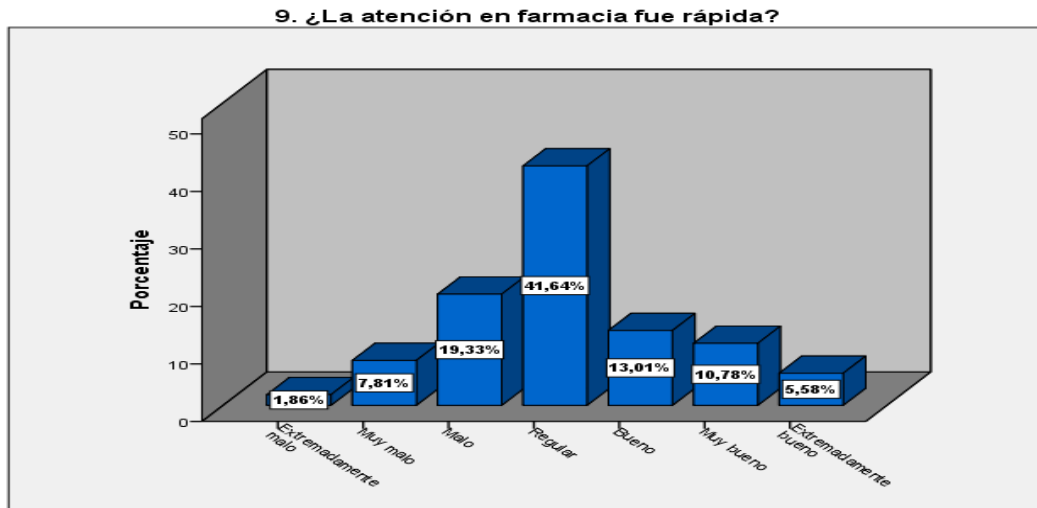
El 40,15% es "Regular", el 28,25% es "Malo" y el 1,86% es "Extremadamente malo".

- Atención rápida en farmacia.

**Tabla 9**

9. ¿La atención en farmacia fue rápida?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	5	1,9
	Muy malo	21	7,8
	Malo	52	19,3
	Regular	112	41,6
	Bueno	35	13,0
	Muy bueno	29	10,8
	Extremadamente bueno	15	5,6
	Total	269	100,0

**Gráfico 9**



**Fuente:** Información levantada con una encuesta por la investigadora.

**Análisis e Interpretación:**

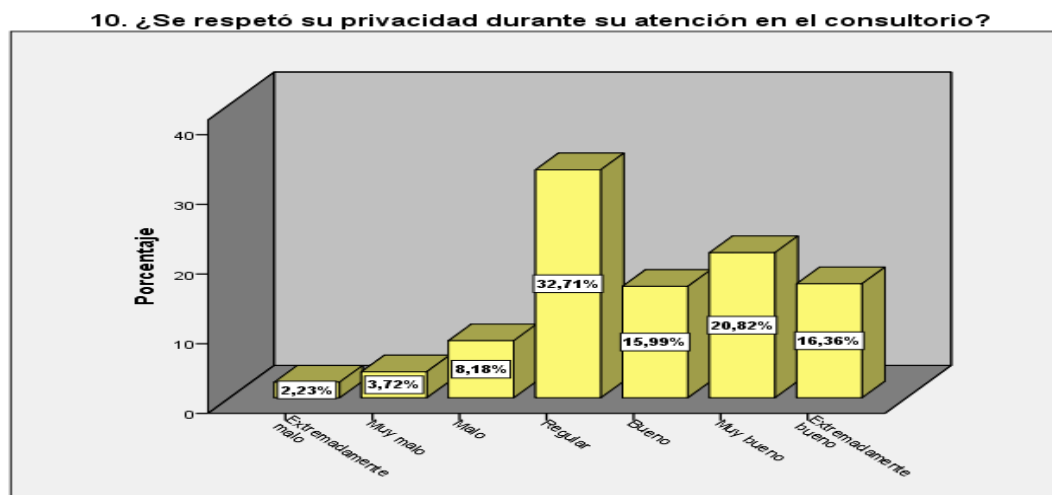
El 41,64% es "Regular", el 19,33% es "Malo" y el 1,86% es "Extremadamente malo".

- Privacidad en la atención.

**Tabla 10**

10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	6	2,2
	Muy malo	10	3,7
	Malo	22	8,2
	Regular	88	32,7
	Bueno	43	16,0
	Muy bueno	56	20,8
	Extremadamente bueno	44	16,4
	Total	269	100,0

**Gráfico 10**



Fuente: Información levantada con una encuesta por la investigadora.

### **Análisis e Interpretación:**

El 32,71% es "Regular", el 20,82% es "Muy bueno", el 2,23% es "Extremadamente malo".

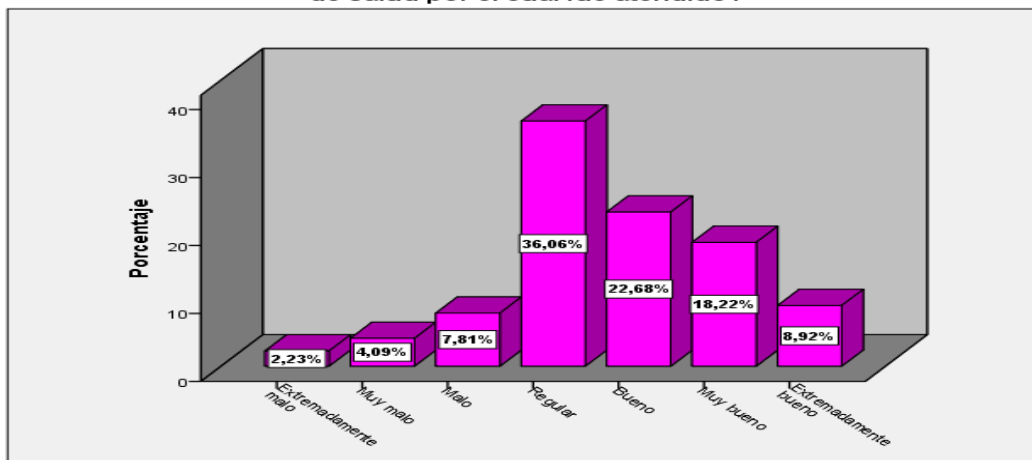
- Atención completa y minuciosa.

**Tabla 11**

11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cuál fue atendido?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	6	2,2
	Muy malo	11	4,1
	Malo	21	7,8
	Regular	97	36,1
	Bueno	61	22,7
	Muy bueno	49	18,2
	Extremadamente bueno	24	8,9
	Total	269	100,0

**Gráfico 11**

11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cuál fue atendido?



Fuente: Información levantada con una encuesta por la investigadora.

### Análisis e Interpretación:

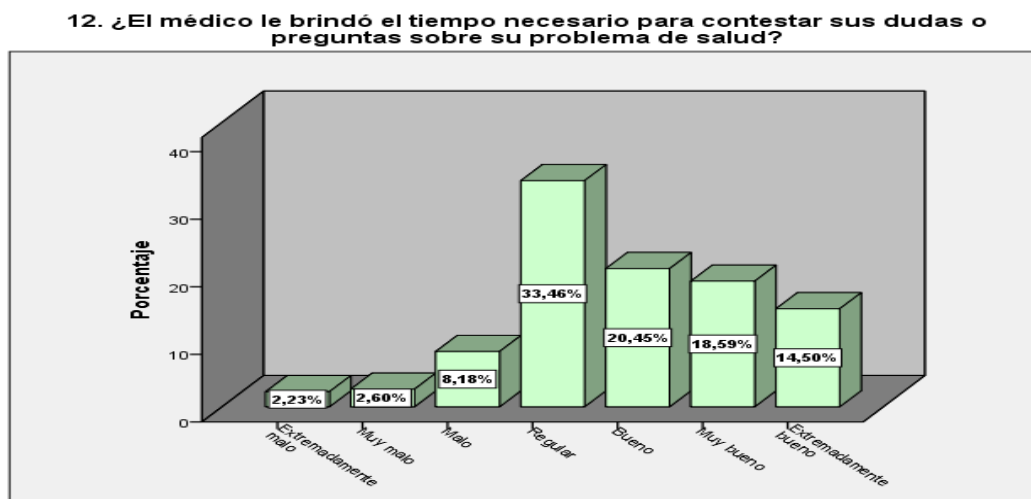
El 36,06% es "Regular", el 22,68% es "Bueno" y el 2,23% es "Extremadamente malo".

- Disposición de despejar dudas.

**Tabla 12**

12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	6	2,2
	Muy malo	7	2,6
	Malo	22	8,2
	Regular	90	33,5
	Bueno	55	20,4
	Muy bueno	50	18,6
	Extremadamente bueno	39	14,5
	Total	269	100,0

**Gráfico 12**



**Fuente:** Información levantada con una encuesta por la investigadora.

**Análisis e Interpretación:**

El 33,46% es “Regular”, el 20,45% es “Bueno” y el 2,23% es “Extremadamente malo”.

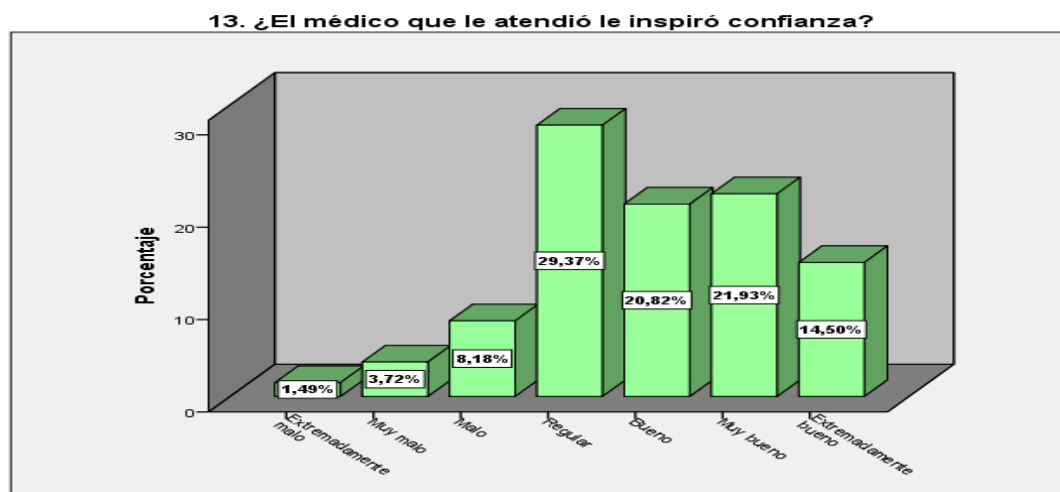


- Inspiro confianza.

**Tabla 13**

13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	4	1,5
	Muy malo	10	3,7
	Malo	22	8,2
	Regular	79	29,4
	Bueno	56	20,8
	Muy bueno	59	21,9
	Extremadamente bueno	39	14,5
	Total	269	100,0

**Gráfico 13**



Fuente: Información levantada con una encuesta por la investigadora.

### **Análisis e Interpretación:**

El 29,37% es "Regular", el 21,93% es "Muy bueno" y el 1,49% es "Extremadamente malo".

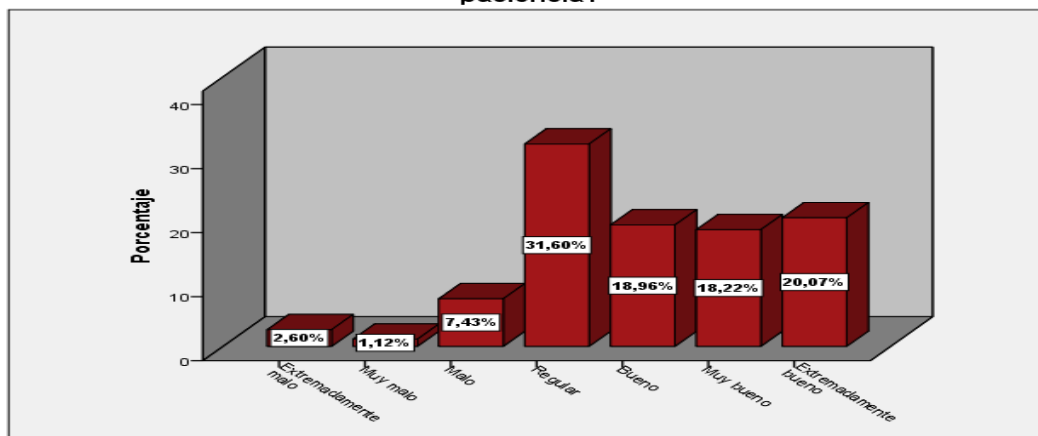
- Trato amable y con respeto.

**Tabla 14**

14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	7	2,6
	Muy malo	3	1,1
	Malo	20	7,4
	Regular	85	31,6
	Bueno	51	19,0
	Muy bueno	49	18,2
	Extremadamente bueno	54	20,1
	Total	269	100,0

**Gráfico 14**

**14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?**



**Fuente:** Información levantada con una encuesta por la investigadora.

### **Análisis e Interpretación:**

El 31,60% es "Regular", el 20,07% es "Extremadamente bueno" y el 1,12% es "Muy malo".

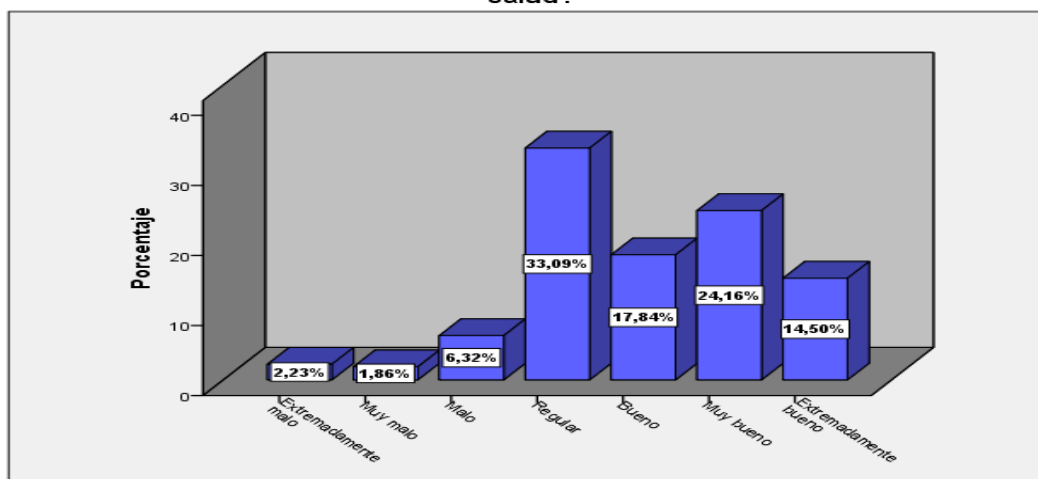
- Interés en su problema de salud.

**Tabla 15**

15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	6	2,2
	Muy malo	5	1,9
	Malo	17	6,3
	Regular	89	33,1
	Bueno	48	17,8
	Muy bueno	65	24,2
	Extremadamente bueno	39	14,5
	Total	269	100,0

**Gráfico 15**

15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?



**Fuente:** Información levantada con una encuesta por la investigadora.

### **Análisis e Interpretación:**

El 33,09% es "Regular", el 24,16% es "Muy bueno" y el 1,86% es "Muy malo".

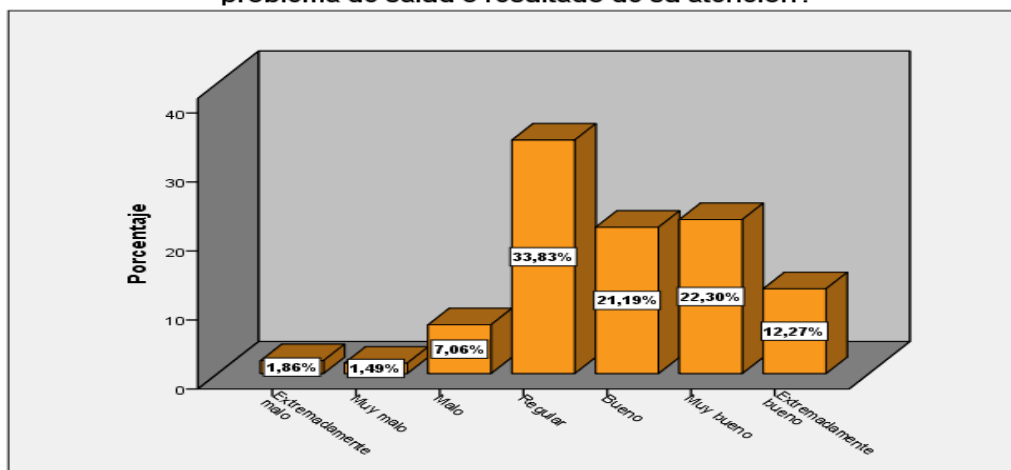
- Lenguaje comprensible para explicar su problema de salud.

**Tabla 16**

16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	5	1,9
	Muy malo	4	1,5
	Malo	19	7,1
	Regular	91	33,8
	Bueno	57	21,2
	Muy bueno	60	22,3
	Extremadamente bueno	33	12,3
	Total	269	100,0

**Gráfico 16**

16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?



Fuente: Información levantada con una encuesta por la investigadora.

### **Análisis e Interpretación:**

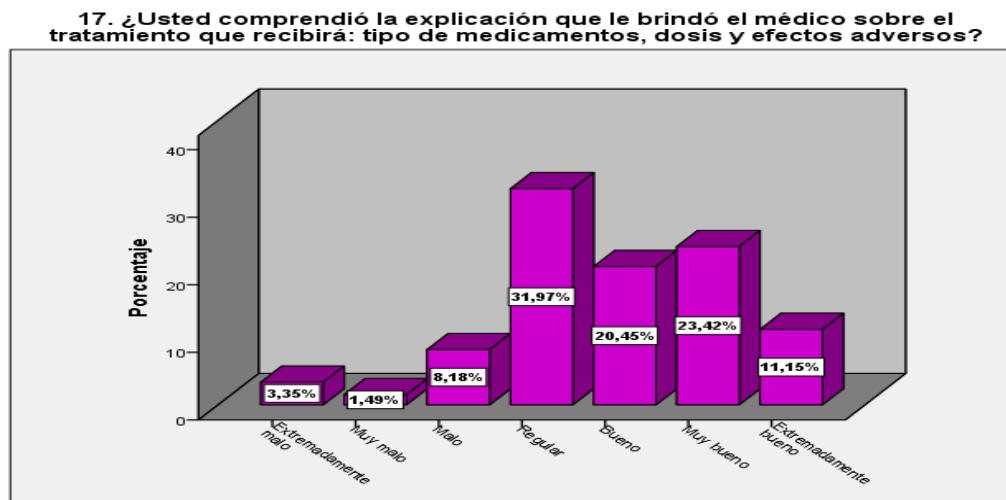
El 33,83% es "Regular", el 22,30% es "Muy bueno" y el 1,49% es "Muy malo"

- Lenguaje comprensible para explicar su tratamiento.

**Tabla 17**

17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	9	3,3
	Muy malo	4	1,5
	Malo	22	8,2
	Regular	86	32,0
	Bueno	55	20,4
	Muy bueno	63	23,4
	Extremadamente bueno	30	11,2
	Total	269	100,0

**Gráfico 17**



Fuente: Información levantada con una encuesta por la investigadora.

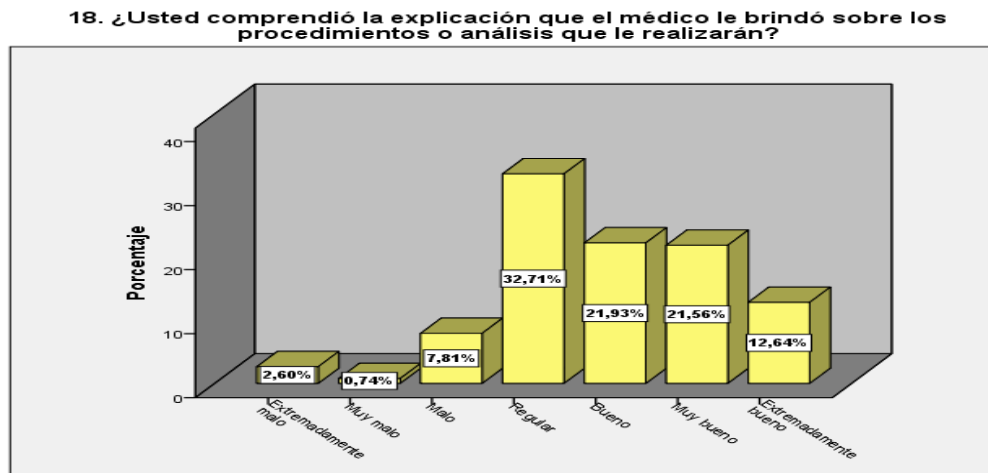
**Análisis e Interpretación:** El 31,97% es "Regular", el 23,45% es "Muy bueno" y el 1,49% es "Muy malo".

- Lenguaje comprensible para explicar el procedimiento a seguir.

**Tabla 18**

18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	7	2,6
	Muy malo	2	,7
	Malo	21	7,8
	Regular	88	32,7
	Bueno	59	21,9
	Muy bueno	58	21,6
	Extremadamente bueno	34	12,6
	Total	269	100,0

**Gráfico 18**



Fuente: Información levantada con una encuesta por la investigadora.

### **Análisis e Interpretación:**

El 32,71% es "Regular", el 21,93% es "Bueno" y el 0,74 es "Muy malo".

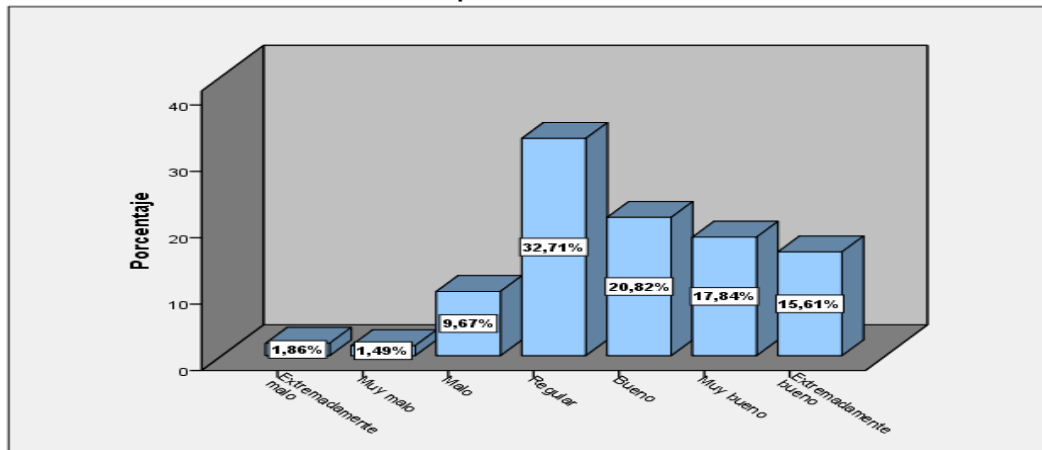
- Buena señalización para orientar pacientes.

**Tabla 19**

19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	5	1,9
	Muy malo	4	1,5
	Malo	26	9,7
	Regular	88	32,7
	Bueno	56	20,8
	Muy bueno	48	17,8
	Extremadamente bueno	42	15,6
	Total	269	100,0

**Gráfico 19**

19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?



Fuente: Información levantada con una encuesta por la investigadora.

**Análisis e Interpretación:**

El 32,71% es “Regular”, el 20,82% es “Bueno” y el 1,49% es “Muy malo”.

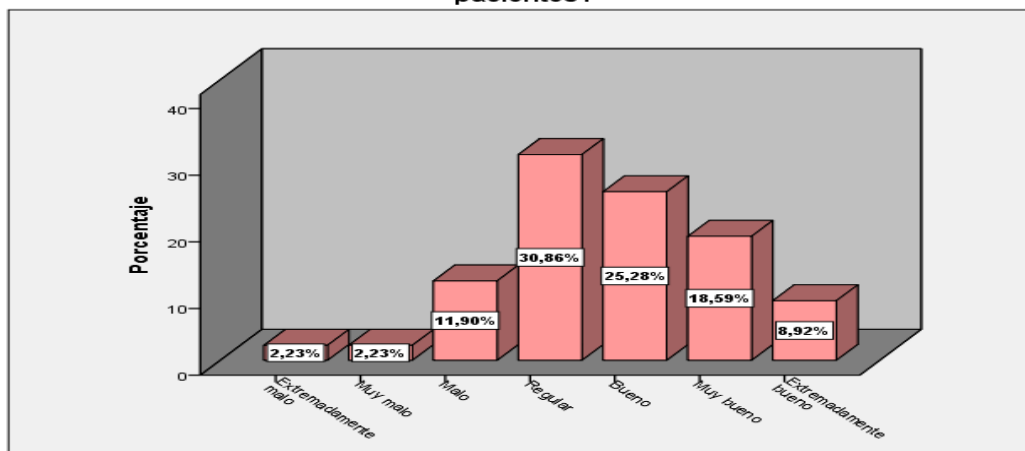
- Cuenta con personal de informes.

**Tabla 20**

20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	6	2,2
	Muy malo	6	2,2
	Malo	32	11,9
	Regular	83	30,9
	Bueno	68	25,3
	Muy bueno	50	18,6
	Extremadamente bueno	24	8,9
	Total	269	100,0

**Gráfico 20**

20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?



Fuente: Información levantada con una encuesta por la investigadora.

### **Análisis e Interpretación:**

El 30,86% es "Regular", 25,28% es "Bueno", el 2,23% es muy "Malo" y el 2,23% es "Extremadamente malo".



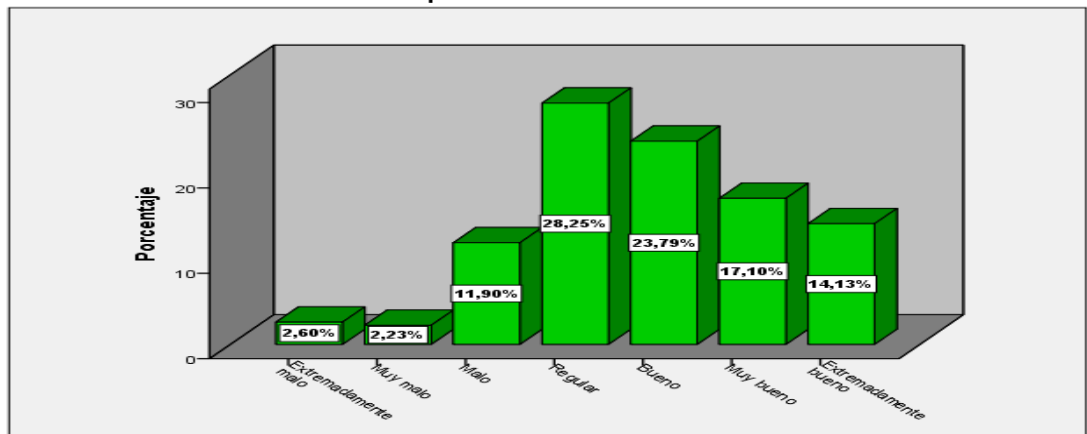
- Disponibilidad de equipos y materiales.

**Tabla 21**

21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	7	2,6
	Muy malo	6	2,2
	Malo	32	11,9
	Regular	76	28,3
	Bueno	64	23,8
	Muy bueno	46	17,1
	Extremadamente bueno	38	14,1
	Total	269	100,0

**Gráfico 21**

**21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?**



**Fuente:** Información levantada con una encuesta por la investigadora.

### **Análisis e Interpretación:**

El 28,25% es “Regular”, el 23,79% es “Bueno” y el 2,23% es “Muy malo”.

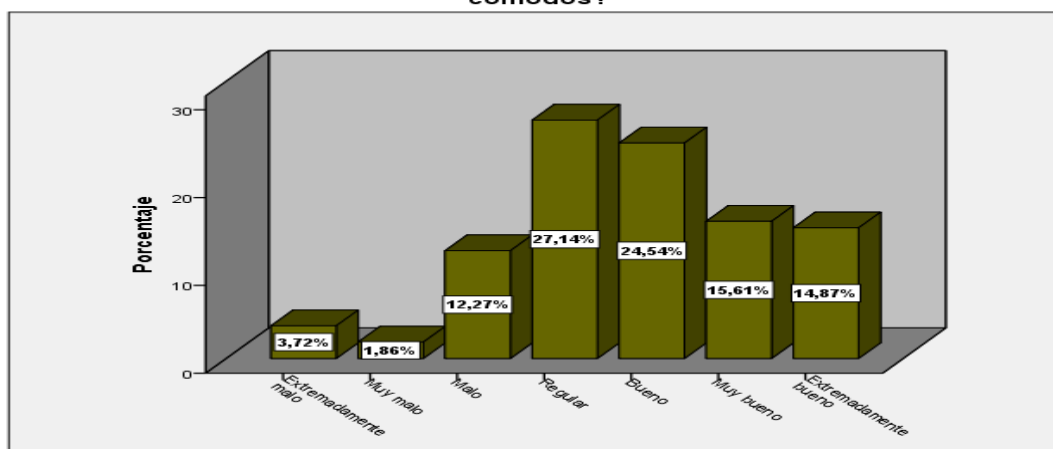
- Consultorio y sala de espera limpios y cómodos.

**Tabla 22**

22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extremadamente malo	10	3,7
	Muy malo	5	1,9
	Malo	33	12,3
	Regular	73	27,1
	Bueno	66	24,5
	Muy bueno	42	15,6
	Extremadamente bueno	40	14,9
	Total	269	100,0

**Gráfico 22**

22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?



**Fuente:** Información levantada con una encuesta por la investigadora.

**Análisis e Interpretación:**

El 27,14% es "Regular", el 24,54% es "Bueno" y el 1,86% es "Muy malo".