



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

**TESIS**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA  
EXTERNA DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN EL  
PUESTO DE SALUD VILLA SOLIDARIDAD, AGOSTO 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
OBSTETRICIA**

**PRESENTADO POR BACHILLER: GRANDA HUARACHI, DÁNICA JIMENA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
OBSTETRICIA**

**ASESOR: Dra. YULY RAQUEL SANTOS ROSALES**

**LIMA - PERÚ  
AÑO 2018**

Dedico a Dios y mi familia que gracias a ellos pude culminar la carrera de Obstetricia, en especial a mis padres Dimas Granda y Haydee Huarachi que siempre estuvieron apoyándome en cada decisión tomada.

A mi hermana Marjorie por la comprensión y ayuda que me brindaste para hacerme ver que no hay nada que me impida alcanzar mis sueños.

A Raúl que con cada palabra y consejo que a veces no sabía comprender de la mejor manera, hacían en mí el convertirme en una mujer fuerte y ante cada caída poder levantarme.

Agradezco a mi alma máter la Universidad Alas Peruanas quién me abrió sus puertas durante casi seis años, a sus maestros por los conocimientos brindados y el apoyo para seguir adelante día a día.

Al Puesto de Salud Villa Solidaridad, a sus trabajadores por permitirme desarrollar el presente trabajo y brindarme las facilidades del caso.

## RESUMEN

El presente estudio fue planteado con el **Objetivo:** Determinar la percepción de la calidad de atención en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto del 2017. **Material y método:** cuantitativo tipo descriptivo, prospectivo de corte transversal, la población estuvo constituido por todos los usuarios externos atendidos que acudieron a la consulta externa en el mes de agosto. Para la investigación se utilizó la técnica de la encuesta SERVPERF modificado y validado por juicio de expertos. **Resultados:** de 88 personas encuestadas el 76.14% percibieron una calidad de atención regular, según las dimensiones consideradas en la evaluación se obtuvo mayor cumplimiento en la dimensión de seguridad 61.48%. La percepción de la calidad de atención fue de 4.55% baja, media 76.14% y alta 19.32%, según las dimensiones fueron: 61.48% seguridad, 60.41% empatía, 59.55% en fiabilidad, 53.18% aspectos tangibles y 46.93% capacidad de respuesta, según nivel de percepción más frecuente fue regular en fiabilidad y seguridad con un 80.68% cada uno, baja en capacidad de respuesta 67.05%, regular en aspectos tangibles y empatía con un 48.86% y 77.27% respectivamente. **Conclusiones.** La percepción de la calidad de atención en consulta externa de los usuarios externos atendidos del Puesto Villa Solidaridad fue regular.

**Palabras claves:** Percepción, Calidad, Usuario externo.

## ABSTRACT

The present study was presented with the **objective** to determine the perception of the quality of care in external consultation of the external users cared for by the health Post Villa Solidaridad, August, 2017. **Material and method** descriptive, prospective cross-sectional, quantitative, the population were external users attended who attended the external consultation on Monday and Saturday in the month of August. For the investigation the technique of the SERVPERF survey was used, obtaining as a **result** that of 88 people surveyed 76.14% perceived a quality of regular care, according to the dimensions considered in the evaluation was obtained greater compliance in the security dimension 61.48%. The perception of quality of care was 4.55% low, average 76.14% and high 19.32%, according to the dimensions were: 61.48% safety, 60.41% empathy, 59.55% reliability, 53.18% tangible aspects and 46.93% response capacity, According to the most frequent level of perception, it was regular in reliability and safety with 80.68% each, low in response capacity of 67.05%, regular in tangible aspects and empathy with 48.86% and 77.27% respectively. Finally **concluding** that the perception of the quality of care in external consultation of the external users served of the Villa Solidaridad post is regular.

**Key words:** Perception, external user, quality.

## INDICE

	<b>PAG.</b>
CARÀTULA	1
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN/ABSTRACT	4
INDICE	6
INTRODUCCIÓN	10
I. EL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	12
1.2 Formulación del problema	15
1.3 Objetivos de la investigación	16
1.4 Finalidad e importancia	17
1.5 Limitaciones de estudio.	18
II. MARCO TEORICO	
2.1 Antecedentes de la investigación	19
2.2 Bases teóricas	24
2.3 Definición de términos básicos	34
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1 Hipótesis	36
3.2 Variables	36
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
4.1 Diseño de la investigación	38
4.2 Diseño muestral	39
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
4.4 Técnicas del procesamiento de la información	42
4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información	43
4.6 Aspectos éticos contemplados	43

V.	RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	
5.1	Resultados	44
5.2	Análisis y discusión de los resultados	53
VI.	CONCLUSIONES	56
VII.	RECOMENDACIONES	57
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
IX.	ANEXOS	62

## LISTA DE TABLAS

Contenido	Pag.
<b>Tabla 1:</b> Características sociodemográficas de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.	44
<b>Tabla 2:</b> Percepción de la calidad de atención de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.	46
<b>Tabla 3:</b> Percepción de la calidad de atención según dimensiones de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.	47
<b>Tabla 4:</b> Percepción de la calidad de atención según dimensión fiabilidad de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.	48
<b>Tabla 5:</b> Nivel de percepción de la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.	49
<b>Tabla 6:</b> Nivel de percepción de la dimensión seguridad de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.	50
<b>Tabla 7:</b> Nivel de percepción de la dimensión empatía de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.	51
<b>Tabla 8:</b> Nivel de percepción de la dimensión aspectos tangibles de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.	52



## LISTA DE FIGURAS

Contenido	Pag.
<b>Gráfico 1:</b> Percepción de la calidad de atención de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.	46
<b>Gráfico 2:</b> Percepción de la calidad de atención según dimensiones de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.	47
<b>Gráfico 3:</b> Percepción de la calidad de atención según dimensión fiabilidad de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.	48
<b>Gráfico 4:</b> Nivel de percepción de la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.	49
<b>Gráfico 5:</b> Nivel de percepción de la dimensión seguridad de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.	50
<b>Gráfico 6:</b> Nivel de percepción de la dimensión empatía de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.	51
<b>Gráfico 7:</b> Nivel de percepción de la dimensión aspectos tangibles de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.	52

## INTRODUCCIÓN

La atención es siempre la manera en como percibe el usuario externo al establecimiento y así lo clasifica en eficiente o no eficiente mediante el trato recibido. Por ello cada día es utilizada más como un requerimiento fundamental de los diferentes sectores de salud para obtener la satisfacción y seguridad de los usuarios que acuden, por ello es necesario implementar un sistema de gestión encargada de evaluar a los pacientes regularmente, y de esta manera pueda orientar al personal de salud sobre las necesidades y expectativas que tienen.

Al responder a las distintas inquietudes del usuario externo e intentar ofrecerles lo mejor, no sólo seguimos los estándares de una buena atención, sino también llenamos las expectativas que tenían al acudir a la institución. La percepción de la calidad de atención por parte del usuario externo se enfoca en cinco dimensiones las cuales al realizar nos darán un resultado confiable.

El objetivo general de la presente investigación tiene como finalidad determinar la percepción de la calidad de atención en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto del 2017. La percepción que tiene el usuario sobre la calidad de atención recibida, se da mediante las siguientes dimensiones: los elementos tangibles, capacidad de respuesta, la seguridad, fiabilidad y la empatía.

La presente investigación está dividida en cinco capítulos.

El Capítulo I, se refiere al planteamiento del problema donde se abarca la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación e importancia, las limitaciones de la investigación y su viabilidad.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico estableciendo los antecedentes, bases teóricas y las definiciones de términos básicos empleados.

El capítulo III, se fundamenta la descripción de la hipótesis y la operacionalización de las variables.

En el capítulo IV, se desarrolla la metodología de la investigación donde se describe el diseño metodológico y muestral, técnica e instrumento; método de análisis y aspectos éticos. De manera que se ofrece una idea clara sobre la forma en que se trabajó para llegar a los resultados finales.

En el capítulo V, se presenta los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los usuarios.

Finalmente, en la última parte del trabajo se encuentran las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.**

Brindar una atención de calidad, es fundamental para prevenir la mortalidad de madres y recién nacidos<sup>1</sup>. Por ello existe el Sistema de Gestión de la Calidad basado en los Lineamientos de Política en Salud, cuyo objetivo es el mejorar la atención constantemente. Este sistema es el encargado de garantizar la calidad de atención en los distintos sectores de salud<sup>2</sup>.

A nivel mundial se desarrollan distintos tipos de enfermedades, aumentando los problemas de salud específicamente en la población de bajos recursos obligando a encontrar soluciones diferentes y revolucionarias que no sólo se enfoquen en buscar curas, sino también el perfeccionar la calidad de atención y servicios, para que de esta manera se encuentren mejoras significativas de salud<sup>3</sup>. Una manera de medir el éxito del sistema de salud es mediante la esperanza de vida, datos que se pueden tener acceso en la Estadísticas Sanitarias Mundiales 2014 de la Organización Mundial de Salud (OMS)<sup>4</sup>, donde

se observa que los primeros diez países con mayor esperanza de vida respecto a los hombres son Islandia, Suiza, Australia, Israel, Singapur, Nueva Zelandia, Italia, Japón, Suecia, Luxemburgo y en mujeres Japón, España, Suiza, Singapur, Italia, Francia, Australia, República de Corea, Luxemburgo, Portugal respectivamente<sup>5</sup>.

Los países han ido cambiando el sistema de salud, colocando como pilar la calidad de atención brindada, otorgando seguridad y disminución de riesgos de prestación de servicios. Para ello existen distintos tipos de estándares los cuales nos indicarán a través de herramientas el nivel en el que se encuentra la calidad de atención brindada, esto sirve como una autoevaluación la cual es reportada periódicamente y de esta manera se aprecian los logros obtenidos<sup>6</sup>.

Los países del hemisferio Norte, específicamente en los Estados Unidos de Norteamérica se han ido desarrollando con mejor amplitud las políticas públicas sobre calidad de atención; seguido de los países europeos<sup>7</sup>.

En Latinoamérica y el Caribe se ha podido desarrollar distintas reformas con el fin de mejorar la atención brindada tanto en la parte técnica como en la percepción que pueden tener los usuarios externos, de esta manera llegar a la acreditación de los servicios<sup>8</sup>.

Respecto al Perú, se han creado políticas públicas de planificación sanitaria tardíamente ya que no se consideró un problema relevante la atención brindada, hasta 1996 que se observa como un problema para la acreditación de Hospitales, de esta manera se busca la incorporación de diferentes proyectos que mejoren la calidad de atención. Es recién en 2002-2012 que en los Lineamientos de Política Sectorial se define como política el derecho del ciudadano de recibir una atención con calidad, dando importancia no sólo al avance científico sino a la percepción sobre la experiencia brindada, otorgando a las diferentes propuestas de mejora la efectividad y eficiencia<sup>7</sup>.

A pesar de que la percepción es subjetiva es cada vez más común evaluarla para obtener un grupo de conceptos y actitudes relacionadas con la atención recibida, dicha información beneficiará a la institución prestadora de servicios y a los usuarios en cumplir con sus necesidades y expectativas. El nivel de calidad se asumirá de la diferencia de lo percibido y la expectativa que tenía el usuario antes de ingresar.

Existe la libre selección de servicios, donde el paciente puede decidir regresar o cambiar de establecimiento, de aquí surge la fidelidad del usuario que denota que regrese o no al establecimiento de salud<sup>9</sup>.

Cada 13 de agosto se celebra el “Día Nacional de la Salud y el Buen Trato al Paciente” donde se recuerda el compromiso que tienen los sectores de salud con los pacientes para brindar una atención con calidad y calidez, respetando las necesidades del usuario externo y sus familiares, se realizan actividades siendo una de ellas las charlas sobre los derechos y deberes del paciente, entre otras. En este día se busca que el personal de salud recuerde la vocación de servicio y la importancia del buen trato, para facilitar la recuperación del paciente<sup>10</sup>.

La calidad de atención otorgada en el puesto de salud Villa Solidaridad es de nivel I – 2 perteneciente a la jurisdicción de la Micro Red Trébol Azul – San Juan de Miraflores, ubicado en Asentamiento Humano Villa Solidaridad. Cuenta con los servicios de Medicina General, Odontología, Obstetricia, Enfermería, Servicio Social, SIS, PCT – TBC, Tópico, Farmacia, Admisión y Caja. Presenta una población total de 32,714 según la Dirección de Salud II Lima Sur (2016), brinda una atención integral básica a la población urbana, marginal y rural<sup>11</sup>. Muestra deficiencias, por lo cual es necesario describir sus características, se encuentra al margen de una pendiente sobre una superficie inestable, ausencia de la medición de la percepción lo que conlleva a un conformismo y rutinismo en la atención, con letargo en la gestión de recursos

humanos y materiales, existen quejas constantes presentadas en la Micro Red sobre la insatisfacción que tiene el usuario externo del puesto de salud. Las afecciones más frecuentes son las enfermedades respiratorias y por VIH, siendo causa de mortalidad<sup>12</sup>.

Es importante mejorar la calidad de atención, para satisfacer las necesidades de los usuarios externos que no desean acudir al puesto por la percepción sobre la atención que tuvieron, de esta manera deseen acudir al establecimiento y cumplan con los tratamientos designados para así disminuir la morbilidad y mortalidad.

Por lo expuesto realizo la siguiente investigación.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL.**

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017?

### **1.2.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS.**

- ¿Cuáles son las características generales de la población en estudio?
- ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención sobre la fiabilidad en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017?

- ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención sobre la capacidad de respuesta en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017?
- ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención sobre la seguridad en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017?
- ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención sobre la empatía en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017?
- ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención sobre los aspectos tangibles en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017?

### **1.3 OBJETIVOS.**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL.**

Determinar la percepción de la calidad de atención en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad en agosto del 2017

#### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Identificar las características generales de la población en estudio
- Identificar la percepción de la calidad de atención sobre la fiabilidad en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.



- Identificar la percepción de la calidad de atención sobre la capacidad de respuesta en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.
- Identificar la percepción de la calidad de atención sobre la seguridad en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.
- Identificar la percepción de la calidad de atención sobre la empatía en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.
- Identificar la percepción de la calidad de atención sobre los aspectos tangibles en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.4.1 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.**

La baja calidad de atención integral es ahora uno de los mayores impedimentos para enfrentar los problemas sanitarios principales como la mortalidad materna, mortalidad neonatal y desnutrición infantil que a diferencia de otros necesitan de una intervención imperiosa. Actualmente existe un gran interés por medirla tanto en el sector público como privado. El Ministerio de Salud ha tenido diversas iniciativas para dar un mayor impulso en el desarrollo de los diferentes niveles del sistema de salud, sin embargo se ha visto que aun teniendo buenos recursos existe una gran preocupación por la calidad brindada ya que los datos que se han podido obtener no son tan satisfactorios por tal se ha formulado distintas ideas para mejorar esto, lo que implica un cambio progresivo y

permanente en las organizaciones mediante el aprendizaje en respuesta a las necesidades y expectativas del usuario.

Es importante medir la calidad de la atención desde la perspectiva de los usuarios mediante encuestas, esto no solo beneficiará a la organización prestadora del servicio sino también a la población ya que se podrá registrar las inquietudes y requerimientos de cada uno y de esta manera dar una mejor atención.

El Puesto de Salud Villa Solidaridad cuenta con un libro de reclamaciones en el cual se pueden observar las distintas quejas que tienen los usuarios sobre el servicio que brindan, sin embargo, muchos de los pobladores no sólo escriben allí sino también van a la Micro red de Trébol Azul encargada del puesto para manifestar sus incomodidades sobre el tiempo de espera, el trato que reciben y la impuntualidad que tiene el personal que labora allí.

Los resultados de la presente investigación contribuirán a identificar las distintas percepciones que tienen los usuarios externos atendidos que acuden al establecimiento y así poder mejorar la calidad de atención brindada mediante implementaciones de distintas estrategias.

#### **1.4.2 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.**

La investigación fue viable, se dispone de recursos humanos, materiales, autofinanciamiento, apoyo del director de Puesto de salud y disposición de la población.

#### **1.5 LIMITACIONES DE ESTUDIO.**

No existió ninguna limitación para realizar la investigación.

## **CAPITULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **2.1.1 NACIONALES.**

**García Miranda, Diana Luz.** En la investigación realizada con el **objetivo** de Identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud del Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos en el período de marzo-abril 2013; en el cual determinó el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles medidos mediante el **material y método** cuantitativo usando la Encuesta SERVQUAL modificada y haciendo uso del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. En el cual entrevisto a 192 usuarios de los diferentes servicios ofrecidos en el centro de salud. Las variables de estudio fueron: nivel de fiabilidad del usuario, capacidad de respuesta del Centro de Salud, grado de empatía y la seguridad que ofreció el profesional de salud, así como la evaluación de los aspectos tangibles. Aplicando el estudio observacional, descriptivo, transversal. Cuyos **resultados** fueron: 55% de los usuarios

encuestados estaban insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% satisfecho con la calidad de atención. De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta evaluación obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que mostraron un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. Concluyendo que lo más importante eran el buen trato que reciben los usuarios externos de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. **Concluyendo** que en estas dimensiones se deba trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios<sup>13</sup>.

**Arroyo Castañeda, Jenny.** Su principal **objetivo** fue identificar cual es la percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del puesto de salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre del 2014. Tuvo un enfoque de investigación cuantitativo, con un nivel de estudio prospectivo, descriptivo simple. Para la investigación se trabajó con una muestra censal compuesta por 50 usuarios del Puesto de Salud. Se utilizó como **material y método** cuantitativo usando el instrumento formulado por IPSOS APOYO para medir la calidad de atención en salud (metodología SERPERF), aplicándose la estadística descriptiva. Se obtuvo como **resultado** que la percepción por los usuarios es de un nivel regular en cuanto a lo tangible, velocidad de respuesta, seguridad y confianza, y finalmente en cuanto a empatía<sup>14</sup>.

**Ortiz Vargas, Paola.** En su investigación tuvo como **objetivo** determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014. Teniendo como materiales y métodos la investigación tipo observacional, sin intervención, descriptivo y transversal. La muestra representativa fue de 383 encuestados, donde se recolecto datos a través del **material y método** cuantitativo usando encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA, en el cual se consideró 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Obteniendo como **resultados**: que el 65.13% de los usuarios externos estaban insatisfecho con la calidad de atención y que un 34.9% se encontraban satisfechos. Según las dimensiones consideradas en la evaluación se obtuvo mayor satisfacción en la dimensión de seguridad con un 44.2% y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de capacidad de respuesta con 73.8%. Llegando a la **conclusión** que para los usuarios externos una atención de salud con calidad importa mucho y es valioso para los pacientes sentirse cómodos, que lo traten con amabilidad, respeto y paciencia en cada área de los establecimientos, que estos cuenten con los materiales necesarios para una atención completa y se encuentren limpios<sup>15</sup>.

**Ramírez Palomino, Remy Julieta.** En su trabajo realizado tuvo como **objetivo** principal el determinar la relación existente entre la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas entre los meses de octubre y noviembre del año 2014, así mismo permitió conocer la calidad de atención de la consulta externa en la perspectiva del usuario en base a 3 dimensiones (dimensión humana, técnico-científico y del entorno). Donde utilizo el **material y método** cuantitativo de tipo correlacional; para la obtención de la información aplicando una encuesta de opinión sobre la calidad de atención y la satisfacción a 71 usuarios externos entre hombres y mujeres, los cuales acudieron a la consulta

externa. Uso como instrumento la recolección de datos, aplicando un cuestionario para cada variable, el cual estuvo compuesto por 20 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías (siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez y nunca), las cuales se resumieron en tres niveles ordinales de buena calidad, regular calidad y mala calidad. Así mismo, el cuestionario sobre satisfacción del usuario, estuvo compuesta por 26 ítems, con una amplitud de escala de cinco categorías (siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez y nunca), las cuales también se resumieron en tres niveles ordinales de buena calidad, regular calidad y mala calidad; haciendo un total de 46 ítems. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los **resultados** obtenidos fueron de 0.805 para el cuestionario de calidad y de 0.887 para el cuestionario de satisfacción del usuario, por tanto, los instrumentos son fiables y consistentes. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa un valor de 0,259 lo que significa que existe una correlación positiva baja, y con respecto al valor de “sig.” Se obtuvo un resultado de 0.029, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95 %, que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. **Concluyendo** que el usuario externo manifestó una satisfacción regular con la calidad de atención de salud de la consulta externa que percibe en el establecimiento, respecto a los objetivos específicos planteados, en el primer objetivo se aceptó la hipótesis nula y en los otros dos objetivos se rechazó las hipótesis nulas al igual que en el objetivo general, y así se afirmó con un nivel de confianza del 95 % , que no existe relación significativa entre la dimensión técnico-científico y la satisfacción el usuario, pero si existe relación significativa entre la dimensión del entorno y la dimensión humana con la satisfacción del usuario<sup>16</sup>.

**Flores Aedo, Carlos Juneor.** En su investigación tuvo como **objetivo** establecer diferencias entre la expectativa de los usuarios antes de ser

atendidos y la percepción de los mismos después de ser atendidos en los consultorios externos del Hospital Militar de la III División del Ejército Peruano, Arequipa durante el periodo de enero y febrero 2015. **Material y método** cuantitativo, se aplicó a todos los pacientes que acudieron a consulta externa el instrumento SERVQUAL. Obteniendo como **resultados**: de 341 pacientes encuestados, la mayoría fueron mujeres (67.74%), predominantemente adultos entre 18 y 59 años (99.41%). El nivel de instrucción dominante fue secundario (42.82%) y superior (39%), con un 8.50% de iletrados. La mayoría de pacientes provino del área urbana (81.52%) y 11.73% del área rural. La proporción de pacientes encuestados acudió de manera semejante a cada una de las cuatro grandes especialidades. En todas las dimensiones de la calidad (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad), la expectativa fue buena en la mayoría de pacientes, pero luego de la atención, disminuyó a niveles de regular a mala, a excepción de la tangibilidad, que fue predominantemente mala en la mayoría, sin diferencias significativas por sexo, edad y nivel de instrucción ( $p > 0.05$ ). Se encontró que el 6.74% de pacientes estuvieron insatisfechos con la atención y 93.26% estuvieron satisfechos. Entre los varones y mujeres, el 94.55% y 92.64% respectivamente mostraron satisfacción, sin diferencias significativas entre sexos ( $p > 0.05$ ). Igualmente, entre los grupos de edad la mayoría de pacientes estuvieron insatisfechos, tanto entre los adultos (93.22%) y los adultos mayores (100%;  $p > 0.05$ ). igualmente, en los grupos de instrucción (93.10%) de iletrados satisfechos, 96.97% de aquellos con educación primaria, 93.84% de casos con educación secundaria y en 91.73% de educación superior;  $p > 0.05$ ). **Concluyendo** finalmente que la satisfacción con la atención en los diferentes servicios del Hospital Militar es buena, con bajas frecuencias de insatisfacción<sup>17</sup>.

**Siadén Tuanama, Quetti Ivonne.** En su investigación realizada con el **objetivo** de evaluar la calidad de atención en la consulta externa del Hospital San Juan de Lurigancho durante un período de 30 días enero 2016. Donde se realizó el **material y método** descriptivo de campo y de corte transversal, el

cual se elaboró a través del diagnóstico de la situación actual utilizando la técnica de la encuesta Servqual; se obtuvo como **resultado** un puntaje de 4, que en la escala de Likert tiene una valoración de regular en la dimensión de responsabilidad y en las demás, un puntaje de 5 (valoración: buena). Se tomó una muestra de 100 pacientes a quienes se aplicó el instrumento, utilizando el programa Excel. Obteniendo como **conclusión** que los usuarios del servicio de medicina consideran que reciben una buena atención. Estos resultados serán utilizados con la finalidad de mantener la calidad de atención brindada y mejorar los aspectos en los cuales se detectaron fallas<sup>18</sup>.

## **2.2 BASES TEÓRICAS.**

### **2.2.1 Calidad de atención.**

#### **A. Concepto.**

En 1980, se propone como definición "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes". La International Organization for Standardization (ISO) define en 1989 "Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado". Para la Organización mundial de la salud "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos, de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite".

El concepto en sí va a variar de acuerdo a la función de quién lo use, no obstante, al final estas ideas se entrelazarán teniendo un mismo fin<sup>19</sup>.



## **B. Tipos de calidad.**

Para su estudio Donabedian propone 3 tipos de calidad de atención sanitaria<sup>20</sup>.

### **B.1 Calidad absoluta o profesional.**

Se establece del nivel en que se ha logrado restablecer la salud del usuario externo, usando el componente científico-técnico. Basándose en la definición de salud-enfermedad<sup>20</sup>.

### **B.2 Calidad individualizada.**

En este enfoque es el usuario quien define la calidad de atención recibida, definición que obtendrá de las expectativas, beneficios, costos y riesgos que compromete la asistencia. Implica en la toma de decisiones del paciente, siendo el médico quien informe y el usuario y/o familia decidirá sobre su proceso<sup>20</sup>.

### **B.3 Calidad social.**

Tipo de calidad en que se valora la eficiencia que tiene el personal de salud en distribuir a toda una población el menor costo en servicios y otros beneficios<sup>20</sup>.

## **C. Componentes de la calidad.**

En el 2001 el Instituto de Medicina propone 7 dimensiones<sup>21</sup>.

### **C.1 Efectividad.**

Se refiere al alcance deseado para mejorar la salud del paciente mediante las intervenciones realizadas<sup>21</sup>.

### **C.2 Eficiencia.**

Expectativas cumplidas, minimizando la inversión realizada por el usuario externo para la intervención<sup>21</sup>.

### **C.3 Equidad.**

Los análisis se centran en tratar por igual a los pacientes sin hacer algún tipo de diferencias<sup>21</sup>.

### **C.4 Seguridad/respeto.**

Constituye a la reducción de riesgos y respeto por la confidencialidad del paciente sobre la difusión de su enfermedad<sup>21</sup>.

### **C.5 Oportunidad.**

Se trata de que el paciente reciba atención en el momento que lo requiera, de acuerdo a la situación en que se encuentre<sup>22</sup>.

### **C.6 Receptividad a los pacientes.**

Importancia de las expectativas de los pacientes para la formulación de políticas en atención sanitaria<sup>22</sup>.

### **C.7 Continuidad.**

La atención se debe dar de manera coordinada e ininterrumpida entre el personal de salud y el usuario externo<sup>21</sup>.

## **D. Relación entre el personal de salud–usuario externo durante la atención.**

La comunicación ha de comprender aspectos verbales y no verbales, el conducir el diálogo mediante el respeto y la preocupación enriquecerá la relación y será favorable la percepción del paciente. De ser lo contrario será un obstáculo para el camino a la cura, ya que afectará el tratamiento y causará un

malestar tanto al médico como al paciente, en esta situación el usuario externo sospechará sobre la capacidad del médico y su tolerancia.

Para poder comprender con exactitud la relación que existe médico-paciente Szasz y Hollender ha realizado una clasificación de acuerdo a la participación y actividad<sup>23</sup>.

#### **D.1 Modelo de actividad-pasividad.**

En este tipo de modelo el médico asume el rol de actividad y el paciente de pasividad, se da en casos de emergencia, donde el paciente está inconsciente y no puede brindar información, aquí el médico asume el control y usa su criterio, prescribiendo tratamientos independientemente de si el paciente esté de acuerdo o no<sup>24</sup>.

#### **D.2 Modelo de guía-cooperación.**

Modelo más frecuente en la práctica médica, donde el médico es el experto e indica que debe hacerse y el paciente coopera y acata el tratamiento.

Se dan en situaciones menos severas, donde el paciente está consciente y tiene deseos de mejorar<sup>25</sup>.

#### **D.3 Modelo de la participación mutua.**

Este modelo se da mayormente en la psicoterapia o psicoanálisis, ya que tanto el médico como el paciente participan activamente, donde el médico cumple el rol de asesorar al paciente a que este pueda autoayudarse<sup>25</sup>.

### **E. Percepción de la calidad en salud.**

Conocer la perspectiva del cliente en relación a los servicios ha sido de suma importancia desde la década de los 80. Cuando el sistema de salud coloca al usuario por encima de todo se logra ofrecer servicios que no sólo abarca los

estándares éticos de calidad de atención sino también sus necesidades como la equidad, respeto e información.

El interesarse por las preocupaciones que presenta el usuario externo es vital para poder brindar una atención de calidad. La percepción del usuario se basará básicamente en la interacción que tuvo con las personas de salud, la privacidad, el buen trato, accesibilidad y tiempo de espera.

La satisfacción del usuario no sólo se basa en obtener una buena atención sino en poder cubrir sus expectativas, esto indica que si las expectativas son bajas puede que, a pesar de no recibir una calidad de atención eficiente, el usuario tenga una buena perspectiva. Lo que indica que muchas veces la perspectiva que puede presentar el paciente se puede dar de una manera equivocada.

Por lo general, los usuarios no suelen quejarse y hasta expresan satisfacción en las encuestas por miedo a no ser atendidos luego o recibir un mal trato, lo que significa que no necesariamente la atención recibida sea buena, por lo contrario, sólo quieren complacer al entrevistador. Existe dos maneras de poder evaluar la percepción del usuario, una es mediante técnicas e instrumentos cuantitativos, donde se asegura mayor objetividad, pero los problemas y causas muchas veces no emergen ya que este método es muy superficial; otra manera es mediante técnicas cualitativas el cual permite abarcar de manera profunda los problemas de calidad percibida por los usuarios y sus posibles soluciones<sup>26</sup>.

## **F. Evaluación de la calidad.**

Evaluar los servicios que se otorgan a los usuarios es cada vez más común para poder procurar la satisfacción de sus expectativas y obtengan beneficios con el menor costo. Para poder medir esto se utilizó la encuesta SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor, el cual contiene cinco dimensiones que son las más adecuadas para evaluar la calidad de servicio<sup>27</sup>.

### **F.1 Fiabilidad.**

Brindar información clara, respetando los horarios programados, orden de llegada y otorgar la mayor accesibilidad de citas, para dar una atención adecuada<sup>28</sup>.

### **F.2 Capacidad de respuesta.**

Disposición de los usuarios internos para ayudar y proporcionar los servicios, respondiendo a todas las dudas de las personas para así brindar una atención rápida<sup>28</sup>.

### **F.3 Seguridad.**

Conocimiento y atención mostrada por los usuarios internos para inspirar credibilidad y confianza a la hora de la atención<sup>28</sup>.

### **F.4 Empatía.**

Atención individualizada, preocupándose por los intereses de los usuarios externos y comprensión de todos los procedimientos que se realizarán<sup>28</sup>.

### **F.5 Aspectos tangibles.**

Instalaciones limpias y en buen estado, utilizar elementos materiales visualmente atractivos<sup>28</sup>.

## **G. Calidad de servicio de la salud en Perú.**

La primera iniciativa que se tuvo para mejorar la calidad de atención fue en 1996 con la acreditación de hospitales, este proceso duró un largo tiempo e involucro a algunas organizaciones y el Ministerio de Salud. Los establecimientos estaban sujetos a evaluaciones periódicas basados en normas técnicas que dictaba la Auditoría de Salud de nivel nacional<sup>29</sup>.

El Ministerio de Salud (MINSA) en el año 2001, crea e implementa el Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la aprobación del documento técnico se

marca un inicio en la formación de la política pública. La segunda versión de dicho documento se publica en el 2006. En los últimos años se vienen dando diversas iniciativas sobre la salud del país, una de ellas es el Plan Nacional Concertado de Salud 2007, donde se evalúa la preocupación en el desarrollo de la calidad de atención mediante los lineamientos de política por esta razón, el MINSA en el año 2009 aprobó la Política Nacional de Calidad en Salud, con el fin de contribuir al aumento del nivel de salud y la satisfacción del usuario mediante la mejora de la calidad de atención. Ese mismo año se promulga la Ley N° 29344, sobre el Marco de Aseguramiento Universal en Salud, donde se busca que la población tenga acceso a un grupo de atenciones que brinden calidad y portunidad<sup>2</sup>.

Actualmente en el Perú existe la Asociación de Calidad en Salud del Perú (ASOCALP), constituida por profesionales expertos en gestión de la calidad, teniendo como fin el mejorar la salud, fortaleciendo la calidad y seguridad de la atención en el país, dicha asociación se formó el 20 de febrero del 2014<sup>30</sup>.

## **G.1 Documentos.**

### **-Normativos.**

#### **Políticas nacionales de calidad en salud.**

Contiene normas para el desarrollo de la calidad de atención en instituciones públicas y privadas, cada cinco años se actualiza este documento de manera regular por la Autoridad Sanitaria<sup>31</sup>.

#### **Documento del sistema de gestión de calidad de la atención en salud.**

Establece las características, visión, principios y políticas que se deben realizar obligatoriamente en lo referente a la calidad de atención. Dicho documento se actualiza cada 5 años<sup>31</sup>.

### **Normas técnicas de gestión de calidad.**

Define las intervenciones para la mejora de la calidad, estas normas son los componentes de gestión y sus intervenciones aprobadas por la Resolución Ministerial, la actualización de este documento se realiza cada quinquenio<sup>31</sup>.

#### **-Directivos.**

##### **Plan de calidad.**

Establece los objetivos sobre calidad de atención mediante estrategias procesos y recursos, estos planes son nacionales y regionales<sup>31</sup>.

##### **Plan de implementación.**

Es de utilidad para poder implementar estrategias o actividades para el Sistema de Gestión de Calidad<sup>31</sup>.

##### **Directiva.**

Define aspectos operativos y técnicos para la implementación de una norma técnica, pueden ser de naturaleza administrativa o sanitaria<sup>31</sup>.

#### **-Operativo.**

##### **Programa de gestión de calidad.**

Documento en el que se explica mediante proyectos la manera de realizar las intervenciones de calidad<sup>31</sup>.

#### **-De control.**

Son documentos que sirven como control o registro de informes sobre monitoreo, asistencia, planes de gestión, evaluaciones de calidad o programas<sup>31</sup>.

## **G.2 Sistema de gestión de la calidad.**

Conjunto de principios, métodos, técnicas e instrumentos creados con el fin de dirigir a las organizaciones en la gestión de la política de calidad, este sistema distingue tres componentes<sup>32</sup>.

### **-Elementos de entrada.**

Constituye recursos e información que sirven para el funcionamiento del sistema; los recursos pueden ser humanos, financieros o físicos que provienen de la organización o entidades interesadas, la información viene a ser la situación de salud con respecto a su calidad, demanda y producción<sup>32</sup>.

### **-Procesos.**

Los procesos se agrupan en dirección, operación y soporte, estos a su vez presentan subprocesos, actividades y tareas; relacionándose con el propósito de cumplir con los objetivos de calidad<sup>32</sup>.

### **-Elementos de salida.**

Son los resultados que se logran obtener a corto plazo<sup>32</sup>.

### **-Resultados a mediano plazo.**

Se manifiestan en relación a los usuarios mediante la atención y el servicio de calidad; respecto a la ciudadanía con el aumento de reconocimiento<sup>32</sup>.

## **G.3 Atención en consulta externa.**

### **Protocolo.**

#### **A. Llamado a pacientes.**

-Funcionario involucrado: Técnico.



-Requerimiento: Listado de atención diario e Historias Clínicas disponibles en consultorio.

-Pasos en la atención:

-Retirar la cita del sistema.

-Llamar al paciente.

-Salude cordialmente y responda las inquietudes que presente el usuario.

-Informe al usuario que médico lo atenderá.

#### **B. Atención médica.**

-Funcionario involucrado: Médico.

-Requerimiento: Historia Clínica y disponibilidad de insumos.

-Pasos de la atención:

-Llamar al paciente.

-Verifique la Historia Clínica.

-Realizar anamnesis del paciente y el acto médico.

-Explique el estado actual de salud en caso se solicite exámenes, entregar petitorio.

-Entregar receta médica, según corresponda e indique que se solicite nueva cita médica.

#### **C. Asignación de citas.**

-Funcionario involucrado: Personal administrativo.

-Requerimientos: Documento de Identidad y solicitud de exámenes.

-Pasos en la atención:

-Solicite Documento de Identidad y petitorio de exámenes.

-Ingrese datos del paciente.

-Revise en el sistema la agenda médica y otorgue una cita.

-Agendar la cita en el sistema.

#### **D. Digitalización de recetas médicas.**

-Funcionario involucrado: Personas encargado de farmacia.

-Requerimientos: Documento de Identidad y receta médica.

-Pasos en la atención:

- Solicite Documento de Identidad y receta
- Ingresar los datos del paciente y los medicamentos que se solicite.
- Entregar la receta y los medicamentos requeridos.

**E. Despedida del usuario.**

- Asegurarse de que el paciente esté conforme, consulte si tiene alguna inquietud y absuélvala. Expresa un mensaje de despedida cordial y explique la disposición que tiene el establecimiento para ayudarlo<sup>33</sup>.

## **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.**

### **Percepción.**

Proceso activo constructivo en el que antes de procesar la información y con los factores que ya están en su conciencia, forman una idea anticipada, el cual permitirá rechazar o aceptar el estímulo<sup>34</sup>.

### **Calidad.**

Grupo de características relacionadas a algo en particular, que nos permite evaluar su valor<sup>35</sup>.

### **Calidad de atención.**

Técnicas que operen y controlen sistemáticamente los procesos destinados a mejorar la percepción del usuario, en respuesta a necesidades y expectativas<sup>7</sup>.

### **Consulta externa.**

Servicios ambulatorios de diferentes especialidades médicas, buscando la mejora de la calidad de vida<sup>36</sup>.

### **Usuario externo.**

Es aquella persona que no pertenece a la empresa y acude para satisfacer alguna necesidad<sup>37</sup>.

**SERVPERF.**

Instrumento que sirve para medir la calidad de servicio, mediante la percepción<sup>38</sup>.

**Empatía.**

Atención individualizada a los clientes<sup>39</sup>.

**Fiabilidad.**

Capacidad para realizar el servicio de una manera fiable<sup>39</sup>.

**Seguridad.**

Competencia y habilidades mostradas por los usuarios internos, que provocan confianza<sup>39</sup>.

**Capacidad de respuesta.**

Aptitud para ayudar a los usuarios y realizar un servicio rápido<sup>39</sup>.

**Aspectos tangibles.**

Apariencia de instalaciones, equipo, material y personal<sup>39</sup>.

## **CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 HIPOTESIS.**

No se planteó hipótesis por tratarse de un diseño descriptivo de tipo transversal.

### **3.2 VARIABLES.**

#### **3.2.1 VARIABLE.**

Percepción de la calidad de atención en consultorio externo

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

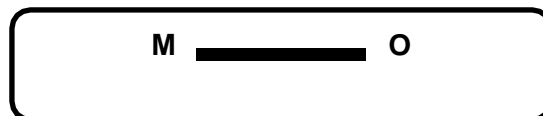
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Percepción de la calidad de atención en consultorio externo	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información clara y adecuada sobre los trámites que se deben realizar para la atención en consulta externa.</li> <li>- Respetar el horario programado de consulta.</li> <li>- Respetar la programación y orden de llegada.</li> <li>- Disponibilidad de la Historia Clínica en el consultorio para la atención.</li> <li>- Accesibilidad de citas.</li> </ul>
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La atención en caja o el módulo del seguro Integral de Salud debe ser rápida.</li> <li>- La atención en farmacia debe ser rápida.</li> </ul>
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Durante la atención se respeta la privacidad del paciente.</li> <li>- Realización de un examen físico completo y minucioso por parte del médico.</li> <li>- Tiempo necesario para responder las dudas y preguntas sobre el problema de salud.</li> <li>- El médico encargado de la atención, inspire confianza.</li> </ul>
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal de consulta externa debe tratar con amabilidad, respeto y paciencia.</li> <li>- Interés por parte del médico en solucionar el problema de salud.</li> <li>- Comprensión sobre el problema de salud o resultado de atención por parte del paciente.</li> <li>- Comprensión sobre el tratamiento por parte del paciente.</li> <li>- Comprensión por parte del paciente sobre los procedimientos y análisis que se realizarán.</li> </ul>
	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Señalización para orientar a los pacientes.</li> <li>- Personal de salud que oriente y brinde información a pacientes y acompañantes.</li> <li>- Equipos y materiales necesarios que se encuentren disponibles</li> <li>- Estado y condiciones de la sala de espera y consultorio</li> </ul>
Características generales	Condiciones del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuario</li> <li>- Acompañante</li> </ul>
	Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 18 – 29</li> <li>- 30 – 59</li> <li>- 60 – 75</li> </ul>
	Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analfabeta</li> <li>- Primaria</li> <li>- Secundaria</li> <li>- Superior</li> </ul>
	Tipo de seguro de salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SIS</li> <li>- Ninguno</li> <li>- Otro</li> </ul>
	Tipo de usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevo</li> <li>- Reingresante y/o continuados</li> </ul>
	Especialidad donde fue atendido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medicina General</li> <li>- Odontología</li> <li>- Obstetricia</li> <li>- Enfermería</li> <li>- PCT</li> </ul>

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.**

Este estudio:



Dónde:

M: Representa la muestra de usuarios externos atendidos.

O: Es la medición de la percepción de la calidad de atención en consultorio externo.

#### **4.1.1 Tipo de investigación.**

Descriptiva porque sólo se observa lo que acontece con el fenómeno de estudio sin intervenir o manipular.

### **4.1.2 Nivel de investigación.**

El presente estudio fue una investigación no experimental, prospectiva, de corte transversal. Transversal por que será en un tiempo corto, en un solo momento por lo que se denomina “de corte”<sup>40</sup>. El nivel de estudio es prospectivo, porque se planea recoger información después del inicio de la investigación<sup>41</sup>.

### **4.1.3 Método.**

Cuantitativa porque analizó la información obtenida a base de números y tiene como objetivo obtener respuestas de acuerdo a preguntas específicas. Las herramientas que se pueden usar para este tipo de investigación son cuestionarios, encuestas o cualquier otro instrumento que pueda ser medible<sup>42</sup>.

## **4.2 DISEÑO MUESTRAL**

### **4.2.1 Población.**

La población estuvo constituida por los 114 usuarios externos atendidos que acudieron a la consulta externa del Puesto de Salud Villa Solidaridad en el mes de agosto del año 2017.

#### **4.2.1.1 Criterios de inclusión.**

- Pacientes de ambos sexos con edad comprendida entre 18 y 75 años, atendidos en consulta externa del Centro de Salud Villa Solidaridad.
- Acompañantes de usuarios menores de 18 años que fueron atendidos.

-Pacientes que desearon participar voluntariamente y firmaron su consentimiento informado.

-Pacientes que no presentaron trastornos de salud mental.

#### 4.2.1.2 Criterios de exclusión.

-Pacientes menores de 18 años y mayores de 75, que se atendieron por consulta externa del Puesto de Salud Villa Solidaridad.

-Pacientes que presentaron discapacidad mental.

#### 4.2.2 Muestra

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$



Dónde:  
n: tamaño de la muestra  
N: Población  
Z: Nivel de confianza  
p: Probabilidad a favor  
q: Probabilidad en contra  
e: Error muestral

$$n = \frac{114 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(114-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$



$$n = 88$$

Donde la muestra fue de 88 usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad.

#### 4.2.2.1 Tipo de muestreo

La investigación fue no probabilística por conveniencia, ya que no se cuenta con un marco muestral.



### **4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

#### **4.3.1 Técnicas.**

La técnica utilizada para medir la percepción sobre la calidad de atención fue la encuesta, se solicitó permiso al jefe del Puesto de Salud para la aprobación de la investigación. Una vez aprobada se procedió a identificar a los posibles participantes de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, se informó de manera verbal sobre el formulario a cada usuario externo, a los que desearon participar se les leyó y absolvió alguna interrogante, finalizada la explicación se indicó que firmen el Consentimiento Informado por duplicado.

Posteriormente se les entregó el formulario pidiéndole que lo lean y respondan de manera anónima, el cuestionario fue identificado con un ID.

#### **4.3.2 Instrumentos.**

Para la realización de la presente investigación se utilizó el cuestionario basado en el modelo SERVPERF (PERFORMANCE SERVICE) que toma las dimensiones del SERVQUAL (QUALITY SERVICE) modificado para la atención en Puesto de Salud 1-2 el cual contiene 7 preguntas de características generales, 20 preguntas sobre percepción distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad.

-Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.

-Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 07.

-Seguridad: Preguntas del 08 al 11.

-Empatía: Preguntas del 12 al 16.

-Aspectos Tangibles: Preguntas del 17 al 20.

Se entrevistó a los usuarios externos después de ser atendidos, respetando los criterios de inclusión y exclusión ya indicados.

Cada pregunta realizada sobre la percepción recibió una calificación del 1 al 5, haciendo uso de la escala de respuestas elementos de tipo Likert de 5 considerando los siguientes enunciados:

1: Casi nunca

2: A veces

3: Normalmente

4: Casi siempre

5: Siempre

Para obtener las mediciones de las percepciones de los usuarios, se realizó un análisis mediante el rango de satisfacción, cuyos valores fueron ajustados para una mejor distribución por la investigadora.

20-47 puntos: Baja

48-74 puntos: Regular

75-100 puntos: Alta

Una vez conseguido los datos de medición de la percepción, se procedió a analizar cada dimensión dividiendo según el puntaje obtenido y las preguntas realizadas en tres niveles que son baja, regular y alta.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento de medición se procedió con el análisis mediante el alfa de Cronbach obteniendo un resultado aceptable de 0.920.

#### **4.4 TÉCNICAS DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

El estudio fue eminentemente descriptivo, los datos obtenidos ingresaron al programa Microsoft Excel, con códigos ID cada semana, para luego procesar esta información en el programa estadístico SPSS versión 24.0 para Windows para su análisis y gráficos. La información obtenida quedó bajo custodia de la investigadora principal, con acceso restringido, sólo la investigadora o personal autorizado pudieron tener acceso a la información personal, esta documentación se mantendrá hasta tres años posterior a la publicación, después pasará a ser destruida, quedando sólo una copia en medio magnético.

#### **4.5 TÉCNICAS ESTADÍSTICAS UTILIZADAS EN EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.**

La técnica estadística que se empleó fue las tablas y gráficos, que fueron interpretados al finalizar el procesamiento de la información.

#### **4.6 ASPECTOS ÉTICOS CONTEMPLADOS.**

Para la realización del estudio se tuvo en cuenta la confidencialidad y anonimato, respetando la privacidad del usuario entrevistado y el consentimiento informado.

## CAPITULO V

### RESULTADOS ANALISIS Y DISCUSIÓN

#### 5.1 RESULTADOS.

##### 5.1.1 CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS

**Tabla 1.**  
**Características sociodemográficas de los usuarios externos atendidos**  
**del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.**

<b>Características sociodemográficas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Condición del encuestado</b>		
Usuario	73	82.95%
Acompañante	15	17.05%
Total	88	100.00%
<b>Edad</b>		
18-29	38	43.18%
30-59	44	50.00%
60-75	6	6.82%
Total	88	100.00%

<b>Grado de instrucción</b>		
Analfabeta	2	2.27%
Primaria	20	22.73%
Secundaria	56	63.64%
Superior	10	11.36%
Total	88	100.00%
<b>Ocupación</b>		
Estudiante	3	3.41%
Trabajador	35	39.77%
Oficio del Hogar	35	39.77%
Otros	15	17.05%
Total	88	100.00%
<b>Tipos de seguro de salud</b>		
SIS	83	94.32%
Ninguno	5	5.68%
Otros	0	0.00%
Total	88	100.00%
<b>Tipo de usuario</b>		
Nuevo	41	46.59%
Reingresante y/o continuador	47	53.41%
Total	88	100.00%
<b>Servicio donde fue atendido</b>		
Medicina General	34	38.64%
Odontología	10	11.36%
Obstetricia	26	29.55%
Enfermería	8	9.09%
PCT	10	11.36%
Total	88	100.00%

**Interpretación:** En el grafico se evidencia de las 88 personas encuestadas el 82.95% fueron usuarios externos atendidos, el 50% tenían entre 30-59 años, 63.64% estudió sólo hasta secundaria, la ocupación de los usuarios encuestados lo comparte trabajador y oficio del hogar con un 39.77%, el 94.32% eran pacientes asegurados con el SIS, 53.41% de los encuestados fueron usuarios reingresantes y/o continuador y el 38.64% se atendió en el servicio de medicina general.

### 5.1.2 NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS DEL PUESTO DE SALUD VILLA SOLIDARIDAD, AGOSTO 2017

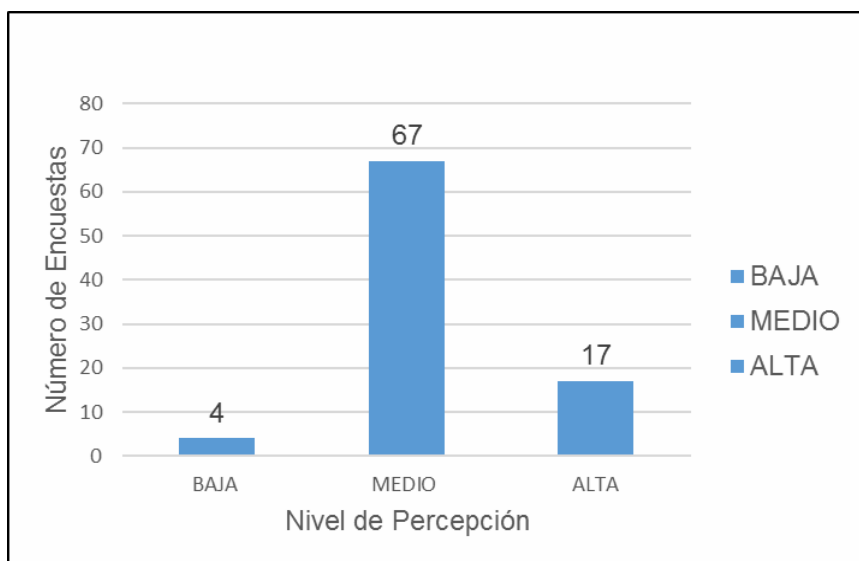
Tabla 2.

Percepción de la calidad de atención de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.

Percepción	Baja	Medio	Alta	Total
Nº encuestas	4	67	17	88
% Porcentaje	4.55%	76.14%	19.32%	100%

Gráfico 1.

Percepción de la calidad de atención de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.



**Interpretación:** El gráfico muestra el nivel de percepción de cada una de las 88 encuestas realizadas, obteniendo como resultado que el nivel de la percepción más frecuente fue medio con un 76.14% seguido de alto 19.32% y bajo con 4.55%.

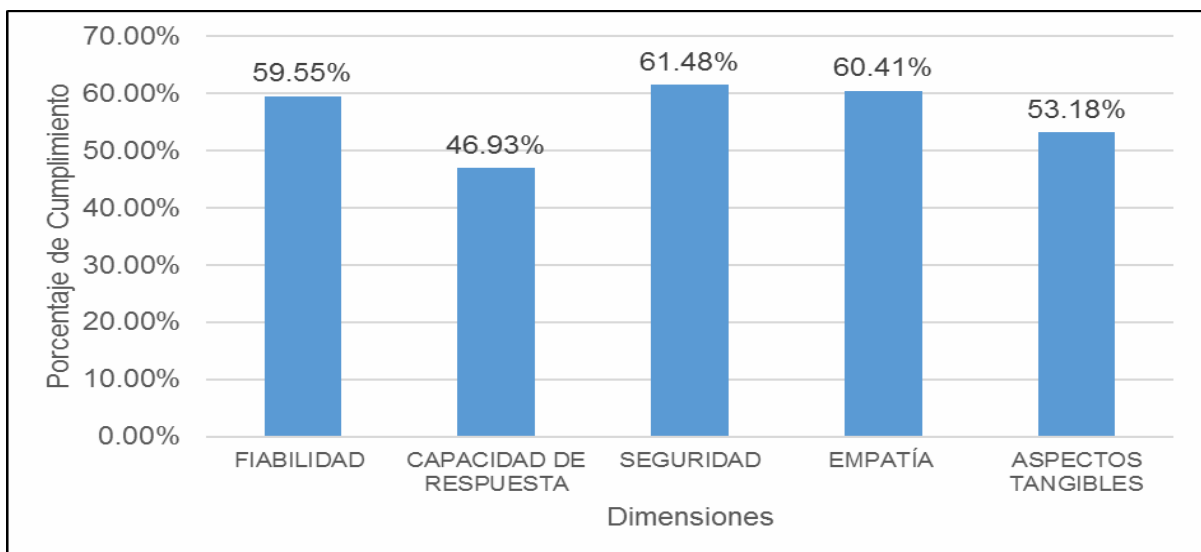
**Tabla 3.**

**Percepción de la calidad de atención según dimensiones de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.**

<b>Dimensión</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
Fiabilidad	59.55%
Capacidad de respuesta	46.93%
Seguridad	61.48%
Empatía	60.41%
Aspectos tangibles	53.18%

**Gráfico 2.**

**Percepción de la calidad de atención según dimensiones de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.**



**Interpretación:** En el gráfico se observa que de las cinco dimensiones la seguridad fue la dimensión con mayor cumplimiento con un 61.48% y con menor cumplimiento la capacidad de respuesta con un 46.93%.

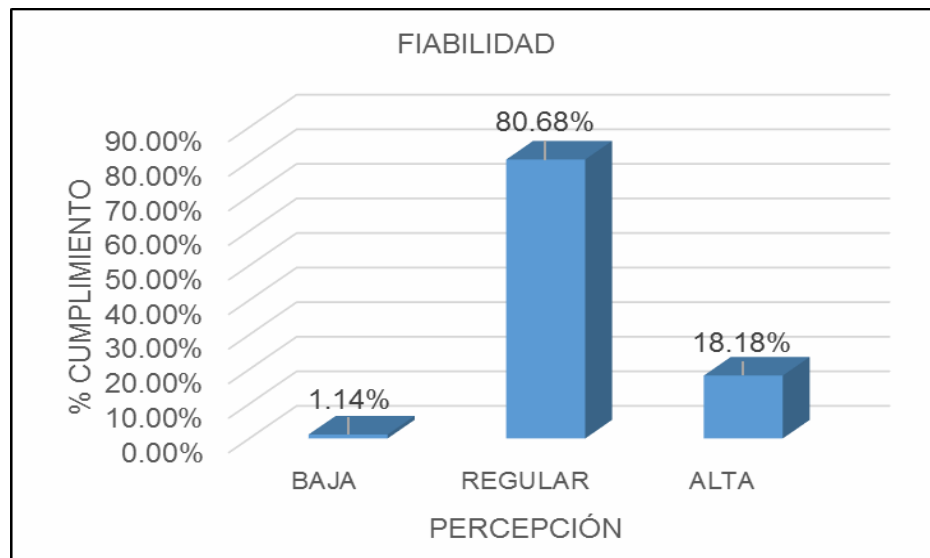
**Tabla 4.**

**Percepción de la calidad de atención según la dimensión fiabilidad de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.**

Percepción	Baja (5-11)	Regular (12-18)	Alta (19-25)
Nº Encuestas	1	71	16
% Cumplimiento	1.14%	80.68%	18.18%

**Gráfico 3.**

**Percepción de la calidad de atención según la dimensión fiabilidad de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.**



**Interpretación:** En el gráfico se observa que la percepción de la calidad de atención de los usuarios externos del Puesto de Salud Villa Solidaridad según la dimensión fiabilidad fue regular 80.68%, alta 18.8% y baja 1.14%.



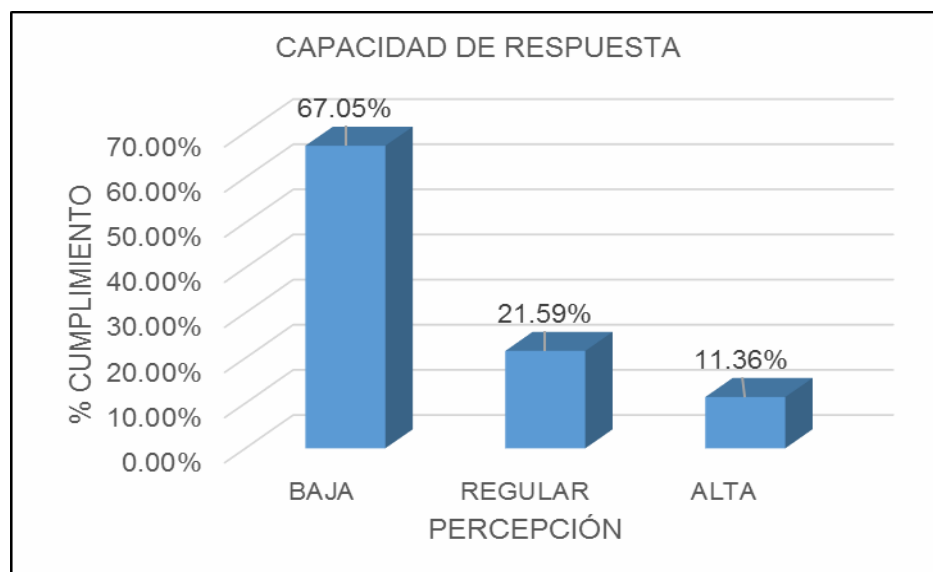
**Tabla 5.**

**Nivel de percepción de la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.**

Percepción	Baja (2-4)	Regular (5-7)	Alta (8-10)
Nº Encuestas	59	19	10
% Cumplimiento	67.05%	21.59%	11.36%

**Gráfico 4.**

**Nivel de percepción de la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios externos atendidos del Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.**



**Interpretación:** El gráfico muestra la dimensión de capacidad de respuesta, evidenciándose un total de 59 encuestas, de las cuales se registraron un nivel de percepción bajo representando el 67.05%.

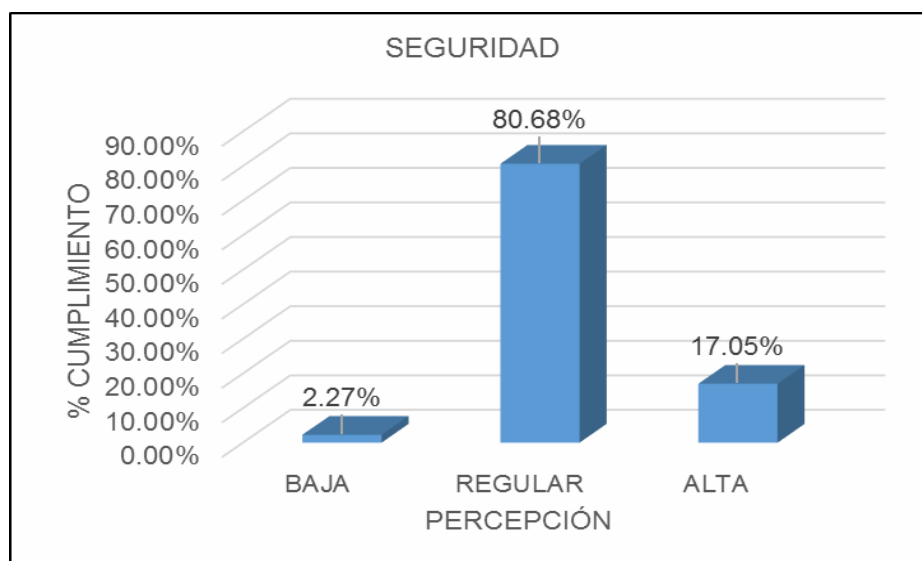
**Tabla 6.**

**Nivel de percepción de la dimensión seguridad de los usuarios externos atendidos del puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.**

Percepción	Baja (4-9)	Regular (10-15)	Alta (16-20)
Nº Encuestas	2	71	15
% Cumplimiento	2.27%	80.68%	17.05%

**Gráfico 5.**

**Nivel de percepción de la dimensión seguridad de los usuarios externos atendidos del puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.**



**Interpretación:** En el gráfico podemos evidenciar el nivel de percepción en la dimensión de seguridad, el 80.68% (71) de encuestados registraron un nivel de percepción medio.

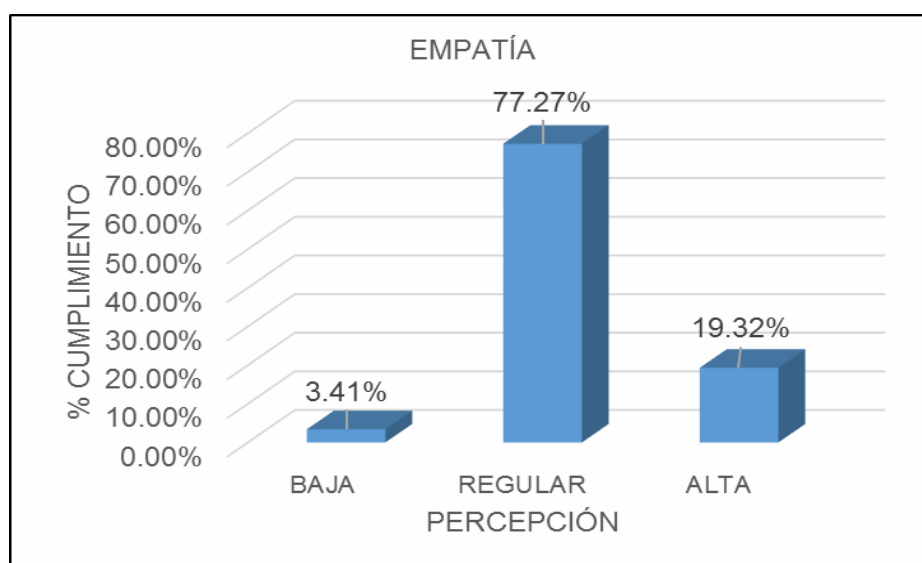
**Tabla 7.**

**Nivel de percepción de la dimensión empatía de los usuarios externos atendidos del puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.**

Percepción	Baja (5-11)	Regular (12-18)	Alta (16-20)
Nº Encuestas	3	68	17
% Cumplimiento	3.41%	77.27%	19.32%

**Gráfico 6.**

**Nivel de percepción de la dimensión empatía de los usuarios externos atendidos del puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.**



**Interpretación:** En el gráfico se evidencia la percepción en la dimensión de fiabilidad, donde del total de 68 encuestas, se registraron un nivel de percepción medio representando el 77.27% de encuestas.

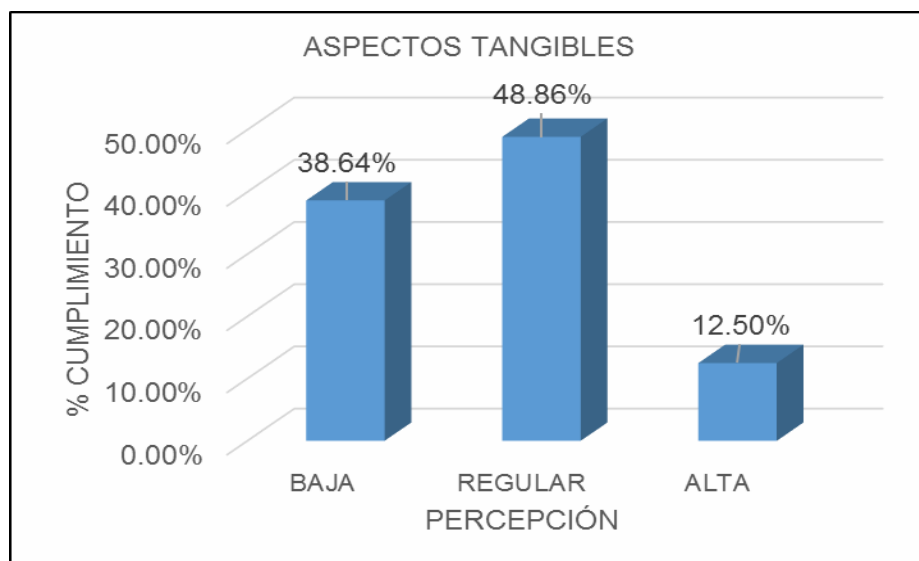
**Tabla 8.**

**Nivel de percepción de la dimensión aspectos tangibles de los usuarios externos atendidos del puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.**

Percepción	Baja (4-9)	Regular (10-15)	Alta (16-20)
Nº Encuestas	34	43	11
% Cumplimiento	38.64%	48.86%	12.50%

**Gráfico 7.**

**Nivel de percepción de la dimensión aspectos tangibles de los usuarios externos atendidos del puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.**



**Interpretación:** Este gráfico muestra la percepción de la dimensión de aspectos tangibles, donde del total de encuestados el 48.86% presentó una percepción regular, seguido de la percepción baja con el 38.64%.

## **5.2 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.**

### **5.2.1 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS.**

Se realizó la presente investigación en el Puesto de Salud Villa Solidaridad en el periodo de agosto 2017, con el propósito de determinar la percepción que presentaron los usuarios externos después de haber sido atendidos por los diferentes servicios de consulta externa. Se abordó el estudio debido a la importancia que tiene el conocer el nivel de percepción sobre la calidad de atención que brinda este Puesto de Salud a los usuarios, ya que anteriormente no se han realizado trabajos similares en dicho puesto.

En las características sociodemográficas de la muestra, se encuestaron 88 personas, siendo más de la mitad usuarios 82.95%, la mayoría adultos de 30-59 años 50%. El nivel de instrucción predominante fue secundario 63.64%, la gran parte de los pacientes encuestados trabajan y tuvieron oficio de hogar 39.77%. En el Puesto de Salud Villa Solidaridad se apreció que el mayor porcentaje de pacientes usuarios de los diferentes servicios que brinda dicho establecimiento son pacientes asegurados en el SIS 94.32%, gran parte de usuarios que acudieron son reingresantes y/o continuador 53.41% y van al servicio de medicina general 38.64%.

García<sup>13</sup> en su estudio observó que el promedio de usuarios que buscó más atención en consultorio externo tiene un grado de instrucción de nivel secundario 62%, el 66% cuenta con SIS y 91% son continuadores; comparando los resultados obtenidos con el estudio mencionado se observó que las características sociodemográficas de las poblaciones en estudio son similares.

Se midió que el nivel de percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios externos atendidos fue regular con un 76.14% a comparación del

trabajo de Ortiz<sup>15</sup> que presentó un porcentaje de percepción bajo con un 65.13%.

En la investigación la percepción sobre calidad de atención de los usuarios externos atendidos en la mayoría fue regular con 76.14% el cual indicó una mejor calidad de atención percibida por los usuarios en comparación con el 61.13% de percepción baja sobre la calidad de atención reportado en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014<sup>15</sup>.

Analizando los resultados de la encuesta sobre los niveles de satisfacción según dimensiones se observó que la dimensión de capacidad de respuesta es la que tuvo menor porcentaje tiene con respecto a la satisfacción con un 46.93%, viéndose que en el trabajo de Ortiz<sup>15</sup> la dimensión predominante mala fue la misma 73.8%, pudiendo asociarse éste resultado al hecho que ésta dimensión evalúa si la atención es rápida tanto en el área de admisión y caja/farmacia. A diferencia de la investigación de Flores<sup>17</sup> que mostró que de las cinco dimensiones la que presentó mayor insatisfacción fue la de aspectos tangibles.

La dimensión de fiabilidad y seguridad presentaron como promedio un nivel de percepción regular 80.68% a diferencia del trabajo de García<sup>13</sup> donde el promedio de satisfacción es 41.5% fiabilidad y 51.8% en seguridad, siendo las dimensiones que tuvieron mayor insatisfacción de los usuarios atendidos en ese centro.

La dimensión capacidad de respuesta evidenció una percepción baja de 67.05% sin embargo, en la investigación de Siadén<sup>18</sup> se observó que esta dimensión presentaba una satisfacción de 54,14%, donde se pudo divisar que los pacientes tenían la percepción de recibir una buena atención con respecto a esa dimensión.

La dimensión de empatía se encontró con un nivel de percepción regular con un 77.27%, a diferencia del trabajo de Ortiz<sup>15</sup> que obtuvo como resultado en esa dimensión sólo un 39.2% de satisfacción, percibiendo que la atención en ese lugar no era la ideal para ellos.

La dimensión de aspectos tangibles tuvo una percepción regular de 48.86%, al igual que en la investigación de Ramirez<sup>16</sup> donde el nivel de percepción de esta dimensión es la misma con un 54.90 %.

## CONCLUSIONES

1. Los pacientes que acudieron al Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017 son predominantemente adultos, de educación secundaria, trabajan y tienen oficio de hogar, la mayoría son continuadores, asegurados con el Seguro integral de salud y acuden mayormente al servicio de medicina general.
2. El aspecto de fiabilidad ocupó el tercer lugar en cumplimiento presentando una percepción regular con un 80.68%, viéndose reflejado el mayor discomfort de los usuarios al no ser atendidos a la hora programada de la atención.
3. La dimensión de capacidad de respuesta obtuvo un nivel de percepción baja con un porcentaje 67.05%, mostrando insatisfacción en la atención de admisión refiriendo que el personal no maneja bien el uso de la computadora y realiza las actividades de manera lenta.
4. En la dimensión de seguridad presentó un nivel de cumplimiento mayor que las demás, teniendo un nivel de percepción de 80.68%, resaltando que la mayoría de los usuarios se encontraban cómodos durante la atención recibida en consulta.
5. La dimensión de empatía presentó un nivel de percepción regular de 77.27%, siendo el ítem de menor puntaje el trato de amabilidad, respeto y paciencia por parte de los usuarios internos hacia los pacientes.
6. La dimensión de aspectos tangibles mostró un nivel de percepción regular de 48.86%, viéndose que las percepciones de los usuarios durante su visita al establecimiento en función a sus expectativas no eran las adecuadas al evaluar si el Puesto de Salud Villa Solidaridad contaba con el consultorio y sala de espera limpios y cómodos.



## RECOMENDACIONES

1. Formular un Plan de Gestión de Mejoramiento de la Calidad mediante charlas y talleres que aborden el buen trato al paciente, a todo el personal que labore en el Puesto de Salud, enfatizando la importancia de brindar una atención eficaz.
2. Proponer a la unidad de recursos humanos que controlen el horario de atención para que se cumpla el rol establecido en cada servicio y de esta manera funcione de manera correcta continuamente.
3. Capacitar al personal de admisión y farmacia sobre el uso de computadoras para una atención más efectiva y rápida, para una mayor fluidez en la atención y no generar aglomeración de pacientes.
4. Fomentar al personal de salud que en su atención sigan mostrando interés por resolver los problemas y dudas que tengan los usuarios externos con respecto a su salud, brindando un ambiente cómodo y seguro.
5. Reorganizar el horario del servicio de limpieza del establecimiento, para que el personal pueda iniciar su trabajo antes de la atención. Solicitar mayor apoyo económico a la red de salud, para contar con una mejor implementación para la sala de espera.
6. Realizar reuniones con la población y dar importancia a las opiniones de los usuarios externos, quienes finalmente son los que evalúan al puesto y son beneficiarios de las mejoras que se puedan realizar.
7. Regularmente revisar el buzón de sugerencias, y realizar una reunión cada cierto tiempo con todo el personal que labora en el Puesto de Salud, para poder discutir sobre el tema.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. 10 formas de mejorar la calidad de la atención en los centros de salud. [Sitio en internet]. Consultado: 3 de Julio del 2017. Disponible en: <http://www.who.int/features/2017/quality-care-facilities/es/>
2. Aguilar Quintan, E; Ávila Chávez, D; Borja Hernani, A; García Cabrera, H; Lazo Gonzáles, O. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Lima: Ministerio de Salud. Sergraf; 2006. Serie de informes técnicos: RM 519.
3. Wharton Business School. La calidad de la salud en el mundo es responsabilidad de todos. [Sitio en internet]. Consultado: 3 de Julio del 2017. Disponible en: <http://www.knowledgeatwharton.com.es/article/la-calidad-de-la-salud-en-el-mundo-es-responsabilidad-de-todos/>
4. Infobae, Los países con el mejor sistema de salud de América Latina. [Sitio en internet]. Consultado: 4 de Julio del 2007. Disponible en: <http://www.infobae.com/2014/11/01/1605756-los-paises-el-mejor-sistema-salud-america-latina/>
5. Organización Mundial de la Salud. Estadísticas sanitarias mundiales 2014. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2014.
6. Ministerio de Salud. Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud. Perú: Ministerio de Salud; 2002.
7. Ministerio de Salud, Organizaciones Públicas Descentralizadas e Institutos Especializados. Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud. 2009; 727-2009: 1-34.
8. Ross, A; Zeballos, J; Infante, A. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Rev Panam Salud Publica. 2013; 8(1-2): 93-98.
9. Hospital Universitario del Valle. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. [Sitio en internet]. Consultado: 5 de Julio del 2017. Disponible en: <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>

10. Ministerio de Salud. Ministerio de Salud promueve calidad de atención y acercamiento de servicios a la población. Noticias Ministerio de Salud. Viernes 12 de agosto del 2016
11. Ministerio de Salud. Oficina de Informática Telecomunicaciones y Estadística. [Sitio en internet]. Consultado: 5 de Julio del 2017. Disponible en: [http://disalimasur.gob.pe/direcciones\\_oficinas/documentos/81](http://disalimasur.gob.pe/direcciones_oficinas/documentos/81)
12. Ministerio de Salud. Mejoras en la prestación de los servicios de salud del Puesto de Salud Villa Solidaridad. Perú; Ministerio de Salud: 2002.
13. García Miranda, D. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013. [Tesis]. Perú. Universidad Ricardo Palma; 2013.
14. Arroyo Castañeda, Jenny. Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Puesto de Salud de Huacrapuquio del distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre del 2014. [Tesis]. Perú. Universidad Nacional del Centro del Perú; 2015.
15. Ortiz Vargas, P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014. [Tesis]. Perú. Universidad Ricardo Palma; 2014.
16. Ramirez Palomino, R. Calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas entre los meses de octubre y noviembre del año 2014. [Tesis]. Perú. Universidad Nacional José María Arguedas; 2014
17. Flores Aedo, C. Calidad de atención percibida por usuarios de los consultorios externos del Hospital Militar de la 111 División del Ejército Peruano, Arequipa 2015. [Tesis]. Perú. Universidad Nacional San Agustín; 2015.
18. Siadén Tuanama, K. Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016. [Tesis]. Perú. Universidad San Matín de Porres; 2016.

19. Net, A; Suñol, R. La Calidad de Atención. [Sitio en internet]. Consultado: 8 de Julio del 2017. Disponible en:  
[http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)
20. Universidad de Cadiz. Conceptos generales de calidad. Consultado: 8 de Julio del 2017. Disponible en:  
[https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod\\_resource/content/1/TEMA\\_1.pdf](https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod_resource/content/1/TEMA_1.pdf)
21. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Informe anual Sistema Nacional de Salud. España: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; 2012.
22. Organización para la excelencia de la Salud. La calidad de atención en salud. Bogotá: Organización para la excelencia de la Salud; 2016.
23. Maldonado, X; Pérez L. Relación profesional de la salud – usuario ¿Estamos preparados para comunicarnos? Consultado: 10 de Julio del 2017. Disponible en:  
<http://medicina.uach.cl/saludpublica/diplomado/contenido/trabajos/1/Osorno%202007/RELACION%20PROFESIONAL%20DE%20LA%20SALUD%20%96%20USUARIO.pdf>
24. Adis Castro, G. La relación médico paciente. Consultado: 10 de Julio del 2017. Disponible en:  
<http://www.bvsde.paho.org/documentosdigitales/bvsde/texcom/revneuropsiquiatr/GAdisCastro1.pdf>
25. Pergola F. La relación entre el médico y su paciente en la era electrónica. En: Academia Nacional de Ciencias de Buenos Aires. Argentina; 2010. p. 1-26.
26. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Perú: Ministerio de Salud; 2002.
27. Cronin, Joseph; Steven Taylor. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. Consultado: 25 de enero del 2018.  
Disponible en:  
<http://www.jstor.org/journal/jmarketing>

28. Hendricks Weffer. Calidad en la gestión de Servicios. Perú; 2014. P. 1-32.
29. Comité de Calidad y Seguridad de Atención del Consejo Nacional del Colegio Médico del Perú. Estándares de Calidad en Salud en el Perú; 2013: 1-67.
30. Palacios Celi, M. La Asociación de Calidad en Salud del Perú. En: auditorio Daniel Alcides Carrión del Centro de Convenciones del CMP; 8-10 de agosto del 2016. Perú: Healthcare Advancement Conference; 2016. p. 1-24.
31. Ministerio de salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Perú: Ministerio de Salud; 2008.
32. Lazo Gonzales, O. Sistema de Gestión de Calidad en Salud, en el marco de la política nacional de calidad en salud, la descentralización y el aseguramiento universal en salud. Perú: Ministerio de Salud; 2010.
33. ESSALUD. Servicio de admisión y consulta externa. Consultado: 17 de Julio del 2017. Disponible en:  
[http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/defensoria/protocolo\\_consulta\\_Externa.pdf](http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/defensoria/protocolo_consulta_Externa.pdf)
34. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Percepción. Consultado: 17 de Julio del 2017. Disponible en:  
[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/90016/2013\\_2/Lecturas\\_de\\_referencia\\_Lecciones/Leccion\\_Evaluativa\\_Unidad\\_1/percepcin.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/90016/2013_2/Lecturas_de_referencia_Lecciones/Leccion_Evaluativa_Unidad_1/percepcin.html)
35. Real Academia Española. 23ª ed. Madrid: 2014. Calidad.
36. Hospital General de Medellin. Consulta Externa. Consultado: 17 de Julio del 2017. Disponible en:  
<http://www.hgm.gov.co/index.php/servicios-principal/consulta-externa>
37. Ameca Carrión, J. Cliente interno y externo en una organización. Gestipolis; 2014.
38. Aiteco Consultores. SERVPERF: alternativa al SERVQUAL para evaluar la Calidad de Servicio. España: Aiteco Consultores; 2016.
39. Aiteco Consultores. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. España: Aiteco Consultores; 2016.
40. Sanchez Carlessi, H; Reyes Meza, C. Metodología y diseño en la investigación científica. Universidad Ricardo Palma; 2002.

# ANEXOS

## Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella.

La presente investigación es conducida por Dánica Jimena Granda Huarachi, de la Universidad Alas Peruanas. La meta de este estudio es determinar la percepción de la calidad de atención en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

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

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador.

El beneficio que se obtendrán es poder otorgar al establecimiento los resultados de la investigación y así puedan mejorar la calidad de atención brindada.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Dánica Jimena Granda Huarachi. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es determinar la percepción de la calidad de atención en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Dánica Jimena Granda Huarachi al teléfono 945377223.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

---

**Nombre del Participante**  
**(en letras de imprenta)**

**Firma del Participante**

**Fecha**



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

### CUESTIONARIO

Estimada Señor(a), agradecemos por anticipado su colaboración al responder la presente encuesta que estamos realizando, cuya finalidad es determinar la percepción de la calidad de atención en consulta externa del puesto de salud villa solidaridad. Para ello pedimos su total sinceridad a las preguntas que se le formulan a continuación:

#### I. DATOS GENERALES:

1.-CONDICION DEL ENCUESTADO

- 1) Usuario
- 2) Acompañante

2.- EDAD

- 1) 18 - 29
- 2) 30 - 59
- 3) 60 - 75

3.-GRADO DE INSTRUCCIÓN:

- 1) Analfabeta
- 2) Primaria
- 3) Secundaria
- 4) Superior

4.-OCUPACIÓN:

- 1) Estudiante.
- 2) Trabajador(a)
- 3) Oficio del hogar.
- 4) Otros.

5.-TIPO DE SEGURO DE SALUD

- 1) SIS
- 2) Ninguno
- 3) Otro

6.-TIPO DE USUARIO

- 1) Nuevo
- 2) Reingresante y/o continuador

7.-ESPECIALIDAD DONDE FUE  
ATENDIDO

- 1) Medicina General
- 2) Odontología
- 3) Obstetricia
- 4) Enfermería
- 5) PCT



PERCEPCIONES										
En segundo lugar, califique las Percepciones, que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel 1-2). Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considerando										
1 Casi nunca      2 A veces      3 Normalmente      4 Casi siempre      5 Siempre										
N°	PREGUNTAS					1	2	3	4	5
Declaraciones sobre la percepciones de la dimensión de Fiabilidad										
1	C	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?								
2	C	¿El médico le atendió en el horario programado?								
3	C	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?								
4	C	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?								
5	C	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?								
Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión Capacidad de respuesta										
6	R	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?								
7	R	¿La atención en farmacia fue rápida?								
Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión Seguridad										
8	S	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?								
9	S	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?								
10	S	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?								
11	S	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?								

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión Empatía						
12	E	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
13	E	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?				
14	E	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?				
15	E	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?				
16	E	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?				
Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión Aspectos tangibles						
17	T	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?				
18	T	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?				
19	T	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?				
20	T	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?				

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO DEL PROYECTO: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DE LOS USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN EL PUESTO DE SALUD VILLA SOLIDARIDAD, AGOSTO 2017**

Problema	Objetivo	Operacionalización			Método
		Variable	Dimensiones	Indicadores	
Problema general: ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017?	Objetivo general: Determinar la percepción de la calidad de atención en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad en agosto del 2017	Percepción de la calidad de atención en consultorio externo	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información clara y adecuada sobre los trámites que se deben realizar para la atención en consulta externa.</li> <li>- Respetar el horario programado de consulta.</li> <li>- Respetar la programación y orden de llegada.</li> <li>- Disponibilidad de la Historia Clínica en el consultorio para la atención.</li> <li>- Accesibilidad de citas.</li> </ul>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: No experimental, Prospectivo de Corte Transversal</p> <p>MÉTODO: Cuantitativo</p>
Problemas específicos: PE 1. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención sobre la fiabilidad en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017?	Objetivos específicos: OE 1. Identificar la percepción de la calidad de atención sobre la fiabilidad en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.			Capacidad de respuesta	
PE 2. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención sobre la capacidad de respuesta en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017?	OE 2. Identificar la percepción de la calidad de atención sobre la capacidad de respuesta en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Durante la atención se respeta la privacidad del paciente.</li> <li>- Realización de un examen físico completo y minucioso por parte del médico.</li> <li>- Tiempo necesario para responder las dudas y preguntas sobre el problema de salud.</li> <li>- El médico encargado de la atención, inspire confianza.</li> </ul>	
PE 3. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención sobre la seguridad en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017?	OE 3. Identificar la percepción de la calidad de atención sobre la seguridad en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.				

<p>PE 4. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención sobre la empatía en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017?</p>	<p>OE 4. Identificar la percepción de la calidad de atención sobre la empatía en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.</p>		<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal de consulta externa debe tratar con amabilidad, respeto y paciencia.</li> <li>- Interés por parte del médico en solucionar el problema de salud.</li> <li>- Comprensión sobre el problema de salud o resultado de atención por parte del paciente.</li> <li>- Comprensión sobre el tratamiento por parte del paciente.</li> <li>- Comprensión por parte del paciente sobre los procedimientos y análisis que se realizarán.</li> </ul>	<p>POBLACIÓN: 114 usuarios externo atendidos</p>
<p>PE 5. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención sobre los aspectos tangibles en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017?</p>	<p>OE 5. Identificar la percepción de la calidad de atención sobre los aspectos tangible en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud Villa Solidaridad, agosto 2017.</p>		<p>Elementos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Señalización para orientar a los pacientes.</li> <li>- Personal de salud que oriente y brinde información a pacientes y acompañantes.</li> <li>- Equipos y materiales necesarios que se encuentren disponibles</li> <li>- Estado y condiciones de la sala de espera y consultorio</li> </ul>	
		<p>Características generales</p>	<p>Condiciones del usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuario</li> <li>- Acompañante</li> </ul>	<p>MUESTRA: La población estudiada fue 88 usuarios externos</p>
<p>Edad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 18 – 29</li> <li>- 30 – 59</li> <li>- 60 – 75</li> </ul>				
<p>Grado de instrucción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analfabeta</li> <li>- Primaria</li> <li>- Secundaria</li> <li>- Superior</li> </ul>				
<p>Ocupación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiante</li> <li>- Trabajador</li> <li>- Oficio del hogar</li> <li>- Otro</li> </ul>				
<p>Tipo de seguro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SIS</li> <li>- Ninguno</li> <li>- Otro</li> </ul>				
<p>Tipo de usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevo</li> <li>- Reingresante y/o continuador</li> </ul>				
<p>Especialidad donde fue atendido</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medicina General</li> <li>- Odontología</li> <li>- Obstetricia</li> <li>- Enfermería</li> <li>- PCT</li> </ul>				

## JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	JUECES			VALOR P
	J1	J2	J3	
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1	1	1	3
La estructura del instrumento es adecuado.	1	1	1	3
Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de variables.	1	1	1	3
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	1	1	1	3
Los ítems son claros y entendibles.	1	1	1	3
El número de ítems es adecuado para su aplicación	1	1	1	3
<b>TOTAL</b>	6	6	6	18

- Prueba de concordancia:

$B = \frac{18}{18 + 0} \times 100$ $B = 1$
--

- Confiabilidad del instrumento según Herrera:

VALIDEZ PERFECTA

**ESCALA DE CALIFICACIÓN  
PARA EL JUEZ EXPERTO**

Estimado juez experto (a): Dr. Joeth Calizaya Vargas

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. La estructura del instrumento es adecuado	X		
3. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	X		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
5. Los ítems son claros y entendibles	X		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

**SUGERENCIAS:**

.....

.....

.....

.....

.....

  
Joeth Calizaya Vargas  
 MEDICO GINECOLOGO OBSTETRA  
 C.M.P. 61209

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

ESCALA DE CALIFICACIÓN

PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Dr. Alvaro Novoa Villanueva

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. La estructura del instrumento es adecuado	X		
3. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	X		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
5. Los ítems son claros y entendibles	X		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		


SUGERENCIAS:

.....

.....

.....

.....

  
Alvaro Novoa Villanueva  
GINECO OBSTETRA  
C.M.P. 18196 R.N.E. 10968

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

**ESCALA DE CALIFICACIÓN  
PARA EL JUEZ EXPERTO**

Estimado juez experto (a): Obst. Carmen Canchaya Loayza

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	/		
2. La estructura del instrumento es adecuado	/		
3. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	/		
4. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	/		
5. Los ítems son claros y entendibles	/		
6. El número de ítems es adecuado para su aplicación	/		

**SUGERENCIAS:**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
 CANCHAYA LOAYZA CARMEN  
 OBSTETRA - C.O.P. 2272

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Dirección de Red de  
Salud SJM - VMT

Micro Red de Salud  
Trebol Azul  
San Juan de Miraflores

"Año del buen Servicio al Ciudadano"

## PUESTO DE SALUD - VILLA SOLIDARIDAD

### CONSTANCIA

El médico Jefe del EE.SS Villa Solidaridad de la Microred San Juan de Miraflores- Trebol Azul.

#### HACE CONSTAR:

Que, Doña: **GRANDA HUARACHI, DÁNICA JIMENA**; alumna de la Universidad Alas Peruanas, Facultad de Ciencias de la Salud en la Especialidad de Obstetricia, ha realizado una encuesta sobre el tema: Percepción de la Calidad de Atención en la Consulta Externa de los usuarios del Establecimiento a mi cargo, durante el mes de agosto del presente año. Se expide la siguiente constancia a solicitud.

San Juan de Miraflores, 1 de Setiembre del 2017



MINISTERIO DE SALUD  
DRS SJM - VMT  
IVAN DANTE BACIGALUPO LARREA  
MEDICO CIRUJANO  
C.M.P. 53218

73

Calle Grau s/n Altura de la cdra.  
9 de Prolongación Canevaro  
San Juan de Miraflores  
Teléfono: 2762502

# PRUEBA PILOTO

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	M
1	C1	Númérico	1	0	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
2	C2	Númérico	1	0	¿El médico le atendió en el horario programado?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
3	C3	Númérico	1	0	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
4	C4	Númérico	1	0	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
5	C5	Númérico	1	0	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
6	R6	Númérico	1	0	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
7	R7	Númérico	1	0	¿La atención en farmacia fue rápida?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
8	S8	Númérico	1	0	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
9	S9	Númérico	1	0	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
10	S10	Númérico	1	0	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
11	S11	Númérico	1	0	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
12	E12	Númérico	1	0	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
13	E13	Númérico	1	0	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
14	E14	Númérico	1	0	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
15	E15	Númérico	1	0	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y e...	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
16	E16	Númérico	1	0	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
17	T17	Númérico	1	0	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
18	T18	Númérico	1	0	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
19	T19	Númérico	1	0	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
20	T20	Númérico	1	0	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	{1, Casi Nu...	Ninguna	6	Derecha	Nor
21	suma	Númérico	6	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Esc

Figura 1. Imagen del SPSS de la prueba piloto en 20 usuarios externos.

	C1	C2	C3	C4	C5	R6	R7	S8	S9	S10	S11	E12	E13	E14	E15	E16	T17	T18	T19	T20	suma	var
1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	48,00	
2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	49,00	
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	53,00	
4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	51,00	
5	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	50,00	
6	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	51,00	
7	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	49,00	
8	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	49,00	
9	3	1	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	51,00	
10	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	50,00	
11	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	47,00	
12	3	2	5	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	3	2	3	3	78,00	
13	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	49,00	
14	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	50,00	
15	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	54,00	
16	4	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	1	2	2	1	2	3	2	3	49,00	
17	2	3	2	5	5	2	3	5	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	61,00	
18	3	2	5	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	3	2	3	3	78,00	
19	3	2	3	5	2	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	81,00	
20	3	2	3	5	2	3	2	3	1	3	3	3	1	1	1	3	5	3	2	3	52,00	

Figura 2. Llenado de las respuestas en función a la escala Likert.

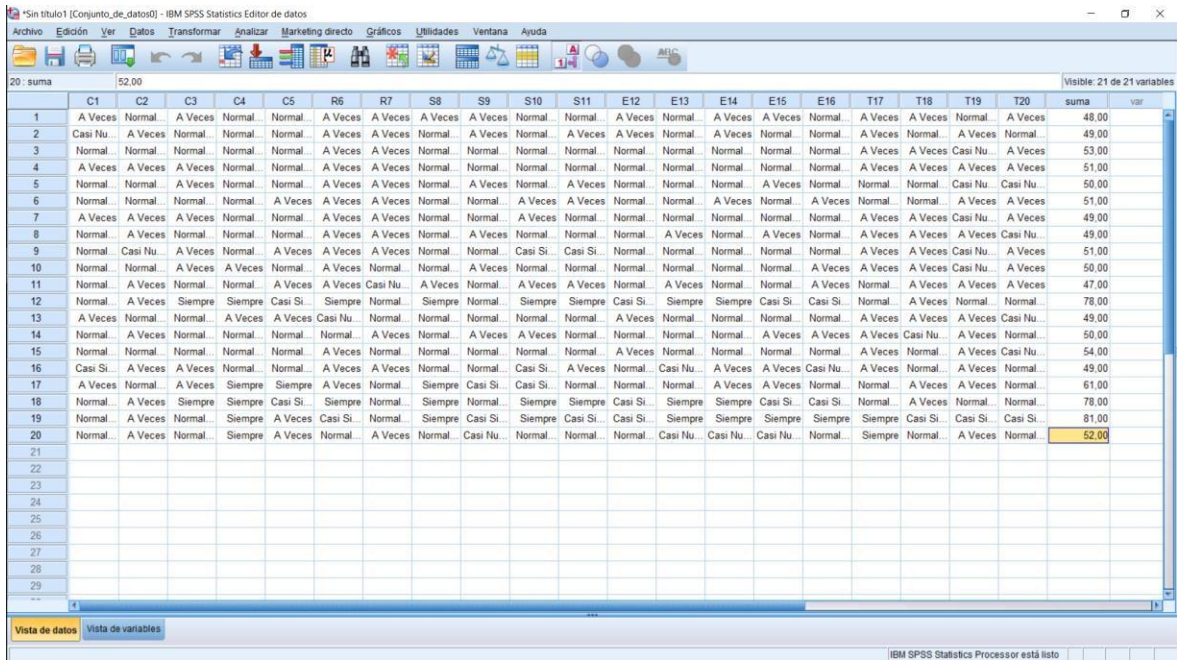


Figura 3. Llenado de las respuestas según la percepción.

- ESTADISTICAS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,920	,911	20



## EVIDENCIAS



Figura 4. Lugar donde se aplicó el instrumento.



Figura 5. Imagen sobre la explicación del consentimiento informado y la encuesta.



Figura 6. Firma del consentimiento informado.



Figura 7. Llenado de la encuesta por parte de los usuarios externos.



**Figura 8.** Respondiendo las preguntas de los usuarios externos.



**Figura 9.** Ayudando a llenar la encuesta a los pacientes.