



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de servicios prestados por el Centro de Salud a los
adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Meléndez Bustamante, Erick Joel (ORCID: 0000-0002-4299-5670)

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: 0000-0002-3034-2170)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgos en Salud

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Ante todo, a Dios por permitir

*Lograr mis objetivos, darme la salud y vida,
además de brindarme todo su amor y bendición.*

*A mis padres por su apoyo
incondicional y palabras de aliento
que me motivan a diario para continuar
en mi desarrollo personal y profesional.*

Agradecimiento

A la Dra. María Elena Alva Loyola por su apoyo continuo en la realización de mi trabajo de investigación.

A la Mg. Teresa Sánchez Campos directora de la Institución Educativa 80825 “Virgen del Carmen” del distrito de Poroto por su disposición en permitirme ingresar a las aulas para ejecutar la evaluación.

A todos los estudiantes de la Institución Educativa 80825 “Virgen del Carmen” del distrito de Poroto por la disponibilidad para responder las interrogantes a evaluar.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	09
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2 Variables y Operacionalización	21
3.3. Población, muestra, y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
3.5 Procedimiento	25
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42

Índice de tablas

Nº	Título	Pág.
1	Nivel de “calidad” de prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.	18
2	Nivel de calidad en los “Elementos tangibles” de prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.	19
3	Nivel de calidad en la “Fiabilidad” de prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.	20
4	Nivel de calidad en la “Capacidad de respuesta” de prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.	21
5	Nivel de calidad en la “Seguridad” de prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.	22
6	Nivel de calidad en la “Empatía” de prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.	23
7	Índices de homogeneidad del cuestionario SERVQUAL	37
8	Estadísticas de fiabilidad del cuestionario SERVQUAL	38
9	Baremo de la Calidad de servicio	39

Índice de Gráficos

Nº	Título	Pág.
1	Nivel de calidad	40
2	Nivel de calidad en los “Elementos tangibles”	41
3	Nivel de calidad en la “Fiabilidad”	42
4	Nivel de calidad en la “Capacidad de respuesta”	43
5	Nivel de calidad en la “Seguridad”	44
6	Nivel de calidad en la “Empatía	45

Resumen

La presente investigación es de tipo descriptiva simple, tuvo como objetivo determinar el nivel de Calidad de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019, para lo cual se utilizó el cuestionario SERVQUAL para medir la calidad percibida en 90 estudiantes que se tomó como población muestra, obteniendo como un resultados que la “calidad percibida” se encuentra en un nivel regular con un 69% y un nivel deficiente observable en un 31%. Por otro lado, se evidencia en los “Elementos tangibles” un nivel deficiente con un 68% y un nivel regular en un 32%; en la “Fiabilidad” se observa un nivel regular con un 81%, un nivel deficiente al 17% y bueno en un 2%; la “Capacidad de respuesta” arrojó un nivel deficiente con un 52% y un nivel regular en un 48%; la “Seguridad” se evidenció con un nivel regular al 82%, un nivel deficiente en un 9% y un nivel bueno en un 9%; además en la “Empatía” se observó un nivel deficiente con un 54%, y un nivel regular en el 46%. Se concluye según los resultados obtenidos que se rechaza la hipótesis planteada en la investigación.

Palabras clave: calidad, salud, adolescentes, servicio, atención.

Abstract

The present investigation is of a simple descriptive type, aimed to determine the level of Quality of services provided by the Health Center to adolescents of IE-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019, for which the SERVQUAL questionnaire was used to measure the perceived quality in 90 students that was taken as a sample population, obtaining as a result that the "perceived quality" is at a regular level with 69% and an observable poor level at 31%. On the other hand, it is evident in the "Tangible elements" a deficient level with 68% and a regular level in 32%; in "Reliability" a regular level is observed with 81%, a poor level at 17% and good at 2%; the "Responsiveness" showed a poor level with 52% and a regular level at 48%; "Security" was evidenced with a regular level of 82%, a deficient level of 9% and a good level of 9%; also in "Empathy" a deficient level was observed with 54%, and a regular level in 46%. It is concluded according to the results obtained that the hypothesis raised in the investigation is rejected.

Keywords: quality, health, adolescents, service, care.

I. INTRODUCCIÓN

Se observa que en la actualidad, los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa 80825 “Virgen del Carmen” del distrito de Poroto, tienen la capacidad de diferenciar entre la buena y mala atención otorgada por los colaboradores del centro de salud, mismo que de acuerdo a sus competencias debieran atender a dicha población estudiantil de manera adecuada y eficiente.

Además se puede observar que dichos estudiantes pertenecen a un grupo poblacional en el cual por sus características sociocultural y demográfico estudian en el Distrito de Poroto, otros pero provienen de chacras o caseríos aledaños que muchas veces están alejados del mismo distrito donde se encuentra el Centro de Salud, siendo la tasa del crecimiento en promedio por año para el departamento de La Libertad, en el periodo 2007-2017, es del (1,0%), siendo este un indicador que se ajusta a la velocidad del acrecentamiento anual de esta población, por lo cual al ir en crecimiento constante la población, cuando dichos adolescentes asisten al establecimiento de salud requieren un servicio de calidad, que cuente con todos los implementos y los profesionales que atienden les den un trato amable, (Instituto Nacional de Estadística e informática, 2018).

Por otro lado, en la Resolución Ministerial N°574-2017 del Ministerio de Salud, que definió a la ley general de Salud N°26842, en los artículos I y II son orientadas a que la salud es un estado preciso para el progreso del ser humano y un medio primordial para lograr su bienestar individual y colectivo, es por ello que la defensa de la salud es un beneficio público teniendo la responsabilidad el Estado de promoverla, regular y vigilar su aplicación en beneficio de la población. Así mismo la Resolución Ministerial emitida por el MINSa nos hace referencia a la atención Integral en la vida de los adolescentes, contribuyendo a la atención integral de la salud de dicha población objetiva con un enfoque de derechos, diversidad, prevención de riesgo, género, igualdad de oportunidades, interculturalidad, equidad e intergeneracionalidad, (Ministerio de Salud, 2017).

En este sentido, se puede observar que estos profesionales de salud, aun cuando están orientados por la normativa anterior, no cuentan con las instalaciones

necesarias para prestar un servicio de calidad, Resolución Ministerial N°574-2017, (Ministerio de Salud, 2017); los profesionales de la salud se encuentran mal remunerados, el área de farmacia está desabastecida, y también se observa que las políticas nacionales exigen al personal a cumplir metas mensuales en los diferentes servicios, lo que genera un evidente cansancio o desmotivación para brindar una atención de calidad y motivación necesaria para brindar herramientas necesarias a sus usuarios, este caso, adolescentes, a través de la educación para su autocuidado, por lo cual, dichos estudiantes de esta institución educativa, muchas veces prefieren no ir a este establecimiento a pasar consulta o ir curanderos en el peor de los casos, por lo que muchas veces este grupo etario de usuarios ponen en riesgo su salud biopsicosocial, ya que no recibieron la atención necesaria para hacer un cambio en su mentalidad, prevenir conductas de riesgo y enfermedades que dañen la salud biopsicosocial de los mismos.

También, (Carbajal, 2019), en su investigación en la que buscó hallar la calidad del servicio y la satisfacción a los pacientes adolescentes del servicio de medicina en el año 2019, se logró inferir que en una gran proporción el servicio otorgado por el personal asistencial de la unidad de medicina del adolescente es en su totalidad aceptable, ya que logró obtener mayormente un (95.9%); así también en su otra variable se obtuvo un resultado adecuado respecto a la Satisfacción de usuario. Es así que dichos resultados se encuentran dentro de lo esperado ya que se brindaron adecuadas estrategias suministradas al servicio que brinda el hospital en los últimos años sin embargo es de sumo interés acotar que dicho comportamiento de los resultados sólo reflejaron la percepción de los usuarios.

Así mismo, (Pocorpachi, 2019), realizó una investigación para identificar la relación existente entre el nivel de correlación del transcurso de la atención en consulta externa y su satisfacción obtenida por los adolescentes. En dicha exploración, se encontró un nivel de (.553) lo que infiere la presencia de una correlación positiva, consideradas entre los procesos de atención y de los elementos tangibles, en la cual se obtuvo una correlación positiva media, es así que la correlación positiva considerada entre el transcurso de atención y los espacios de seguridad, capacidad resolutoria y empatía. Se logró concluir que afirmativamente existe una relación inmediata y considerada en el transcurso de la

atención en consulta externa y la satisfacción que adquirieron los adolescentes que asistían a de dicho establecimiento de salud.

También en Norteamérica, específicamente en México se hizo imperiosa la necesidad de observar la calidad que se venía otorgando en la atención médica, siendo dicho servicio el primer paso para una mejor prestación en los servicios de salud, por lo cual se observó que es una necesidad inherente a todos los centros de salud. Es así que, el Instituto de México del Seguro Social se preocuparon por hacer manifiesta dicha situación en el año 1956, por ello en el Hospital de la Raza se realizaron revisiones de los expedientes clínicos logrando formar u la comisión de supervisión médica en el año 1959, además se integró a dicha comisión al médico auditor de esta misma institución. Dando como resultado que la valoración en la calidad que emitía la atención de medicina, se había concentrado solo en indagación sujeta en los archivos clínicos; sin tener en cuenta la base de dicha revisión, esto evidencio la necesidad imperiosa de tener en cuenta varios indicadores, así como la calidad en los recursos físicos; la capacidad profesional del personal y disponibilidad, siendo estos resultados congruentes con la atención prestada; el suministro de material; la distribución de los servicios; las instrucciones y contenidos en la atención acorde a las normas de calidad. (Aguirre, 2012).

Hasta el momento no se ha encontrado hallazgos sobre alguna investigación con los adolescentes del distrito de Poroto en específico, lo cual motiva a realizar esta investigación, además de que también se busca contribuir con la gestión en los establecimientos de la salud.

La presente investigación servirá en primer lugar a la Institución Educativa y al Centro de Salud con el que podrán solicitar a entidades superiores los insumos e implementos necesarios para otorgar un servicio de salud digno y de calidad.

¿Cuál es el nivel de calidad de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019?

Determinar el nivel de calidad de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Identificar el nivel de calidad en los “Elementos Tangibles” de los servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Identificar el nivel de calidad en la “Fiabilidad” de los servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Identificar el nivel de calidad en la “Capacidad de Respuesta” de los servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Identificar el nivel de calidad en la “Seguridad” de los servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Identificar el nivel de calidad en la “Empatía” de los servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Como hipótesis se plantea que la calidad de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019, es de un nivel bueno.

II. MARCO TEÓRICO

Con relación a los antecedentes, que tiene esta investigación se puede apreciar de manera internacional que, en la tesis del 2012 se observaron cómo resultados, que los usuarios que asisten al área de medicina están satisfechos con la atención recibida generando entre un 88,97 y el 94,36 % de los encuestados. Por otro lado, no se encontró una adecuada información luego de la consulta de lado del profesional de enfermería. Además el 98% de los pacientes consideraron que el médico tuvo un trato adecuado y solo 2% de los usuarios consideraron que el trato fue indiferente. Así mismo, el tiempo de espera para ingresar a consulta fue adecuada con un 81%. También el 45% de los pacientes consideraron que no siempre se tienen las facilidades para adherirse a la atención en el área de medicina, (Del Salto, 2012).

Así mismo, en la investigación que buscó evaluar la calidad en la atención otorgada por el área de medicina, las expectativas en los pacientes y de los colaboradores de las unidades médicas, se pensó que era necesario tener presente que la calidad en la atención medica puede tener un enfoque desde tres puntos de vista distintos, acorde al bienestar de las esperanzas de los usuarios, de la institución médica y de los trabajadores, así se logró encontrar un apropiado equilibrio que debe hallarse entre la eficiencia en el abastecimiento de los servicios de la salud y la calidad la misma. Para tal investigación se evaluó a 33 nosocomios en el Distrito Federal y de otros estados en México, en el segundo y el tercer nivel, aplicándose 735 cuestionarios a usuarios de consulta externa, 853 de hospitalizados y 1353 al personal que trabaja en dichos hospitales, en consulta externa, los resultados de insatisfacción fueron entre la relación médico-paciente; además los trabajadores declararon insatisfacción respecto al salario que reciben, deficiente respaldo institucional y escasos reconocimientos de los jefes inmediatos, (Aguirre, 2012)

Por otro lado, en el estudio que buscó conocer la calidad en los servicios de salud brindado por el laboratorio clínico en el centro de salud con Cama Vitalio de Sara Castillo en el Municipio ubicado en Soplaviento, Bolívar en el primer semestre del año 2013, arrojando como resultados que los usuarios observan a los servicios

que presta dicho centro son muy malos, malos o regulares y solo una escasa proporción refirió que el servicio era bueno o muy bueno. También se pudo deducir que los usuarios de dicho establecimiento de salud observan que la comodidad es satisfactoria, pero en los ámbitos como confiabilidad, accesibilidad y comunicación requieren optimizar sustancialmente dado que dichas deducciones fueron negativas. Así mismo el personal de salud manifestó varios desconciertos en la calidad y entrega de los implementos para su protección personal, así como en la comunicación entre las áreas y la adaptación de las infraestructuras. De manera general, se puede inferir que el laboratorio de dicho centro de salud, no logro pasar los análisis de calidad necesarias desde las expectativas de los usuarios y el personal, a pesar de cumplir con las pautas requeridas por ley, (Ávila & Malambo, 2014).

En el ámbito nacional, también existen avances al respecto; es así que, (Carbajal, 2019), en su investigación para determinar a calidad en el Servicio y a satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina del Adolescente INSN, en el año 2019, logró inferir que en una gran proporción la calidad del servicio otorgado por los trabajadores del área de medicina del adolescente es en su totalidad aceptable ya se obtuvo un 95.9% del total, así también en su otra variable se obtuvo un resultado adecuado respecto a la satisfacción de usuario. Es así que dichos resultados se encuentran dentro de lo esperado ya que se brindaron adecuadas estrategias suministradas al servicio que brinda el hospital en los últimos años sin embargo es de sumo interés acotar que dicho comportamiento de los resultados sólo reflejaron la percepción de los usuarios.

Por otra parte, (Pocorpachi, 2019), realizó una investigación en la que buscó identificar el proceso de atención en el área de consulta externa y la satisfacción de los usuarios adolescentes en el área de obstetricia del Hospital de Huaycán en el año 2019, logró establecer la correlación existente entre el transcurso de la atención en la consulta externa y la satisfacción lograda por los usuarios adolescentes, en dicha exploración se encontró un nivel de (.553) lo que infiere es que existe la presencia de una correlación positiva, consideradas entre los procesos de atención y de los elementos tangibles, en la cual se obtuvo una correlación positiva media, es así que la positividad en la correlación considerada entre el transcurso de atención y los espacios de empatía, seguridad y resolución.

Se logró concluir que afirmativamente existe una relación directa y aceptable en los procesos de atención de la consulta externa y su satisfacción adquirida por los pacientes adolescente de dicho establecimiento de salud.

Además una tesis descriptiva no experimental y de corte transversal, que tuvo la finalidad de establecer la categoría de la satisfacción en los usuarios asistentes, con relación a la calidad de la atención que reciben por parte del área de odontológica en el centro de Salud en Salcedo del departamento de Puno perteneciente al MINSA en el 2017 se tomó como muestra a 60 usuarios que lograron acudir al servicio de odontología del establecimiento, se aplicó un cuestionario que constaba de 40 interrogantes que se conformaron por las sub áreas de, “relación interpersonal, accesibilidad, atención técnica y ambiente de atención”. Posteriormente se fraccionó en dos variables para la calificación: satisfacción con relación a la calidad en la atención categorizada en (bajo, intermedio y alto) cuya deducción se tomó de la suma de la calificación de la categorización de cada dimensión, dichos resultados descriptivos fueron analizados arrojando el grado de satisfacción “alto” que correspondió a un (81.7%), en el grado “medio” un (18.3%); por lo que se determinó que no existía un grado bajo en la satisfacción y en cuanto a sus dimensiones tales como “Atención técnica” se observó que un (66.7%) manifestando estar satisfecho, un (18.3%) muy satisfecho y (15%) medianamente satisfecho. En la dimensión de “Relación interpersonal” se observó un (56.7%) que manifiestan estar satisfecho, el (31.6%) satisfecho medianamente, un (11.7%) muy satisfecho. También en la dimensión de “Accesibilidad” el (66.7%) lograron manifestar encontrarse satisfechos, (18.3%) satisfecho medianamente, (15%) muy satisfecho. Así mismo en la dimensión de “Ambiente de atención” se observa un (51.7%) que manifestó estar satisfecho, un (35%) muy satisfecho, y un (13.3%) medianamente satisfecho. Por lo que se consiguió observar en dichas dimensiones un grado significativo de “no satisfecho y poco satisfecho”, con correspondencia en la calidad de la atención del área de odontología brindada por el Establecimiento de Salud. Concluyéndose que los pacientes que asistieron al establecimiento de salud Salcedo en su mayoría muestran un nivel de satisfacción de un (81.7%) correspondiente a la calidad en la atención que se brindaba en el área de odontología. (Mamani, 2017)

Por otro lado, (Jesús, 2017), en su investigación buscó determinar si existía satisfacción en los pacientes externos y la calidad de la atención de odontológica en un centro de salud, que se realizó en Chorrillos, con el fin de lograr establecer cuál es la correspondencia existente en la satisfacción obtenida por el usuario externo y la calidad de atención en el área de odontología, por lo cual la población objetiva se conformó por pacientes externos y usuarios que concurrieron al área de odontología de dicho nosocomio, en dos meses situados en los meses de abril y mayo respectivamente, logrando encuestar a 110 personas, cuyas deducciones demostraron que estas dos variables fueron reveladoras, en donde se adquirió una elevada frecuencia e del 42.7% en la satisfacción de pacientes. Es así que en dicho estudio se finiquitó en que si existe relación con respecto a la satisfacción de los pacientes externos y el nivel de calidad de atención en odontología recibida, puesto que mostró un $p=.000<.05$, correspondiente al nivel de agrupación débil hasta moderada con un $r:.406$.

Así mismo, en la investigación que buscó encontrar la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los asistentes al servicio de emergencia del Hospital Regional Docente del distrito Trujillo en el año 2017, permitió concluir que se halló una positiva correlación, también entre la satisfacción de los pacientes y la calidad en la atención que brinda el personal asistencial, dicha investigación obtuvo una significancia estadística de ($p<.05$), un 15% como satisfechos, un 84% evidencia estar satisfechos, y el 1% muy satisfechos. Es así que se logra reflejar la óptima calidad de atención brindada por dichos trabajadores de la salud a los asistentes del servicio de emergencia ya que recibieron un trato oportuno y digno conforme sus expectativas. (Pintado, 2017).

También en el informe realizado en un establecimiento de salud de la provincia del Callao, en el año 2013, en el cual se tomó como muestra a un total de 99 personas, entre las cuales el 86% fueron mujeres, el 85% de los encuestados fueron pacientes continuadores, 64% refería contar con un Seguro Integral de Salud. Los profesionales que atendieron a estos usuarios fueron en un 57% “médicos”, un 19% “obstetras”, 10% “enfermeras”, 7% “odontólogos” y 5% “psicólogos”. Dicha encuesta realizada arrojó un porcentaje de insatisfacción fue de un 39,1% en fiabilidad, un 46,5% capacidad de respuesta, en seguridad un 31,4%, en empatía 28,8%, también en aspectos tangibles un 29,9% y en la

dimensión de buen trato un 30,6%. Por lo cual, la satisfacción de los usuarios fue expresada con un valor relativo de la atención percibida, siendo imperioso en distintos aspectos, por ende la evaluación de calidad en la atención y posibilidad de capturar las oportunidades para mejorar la misma. Por lo que es preciso proveer espacios en el que todos los pacientes logren cooperar sus experiencias, ya que se observa que el 58% declaró que al tener alguna dificultad no se consiguió resolver por ningún personal de salud. Por otro lado, la dificultad que causó más insatisfacción fue la poca rapidez para la atención en el área de farmacia, la suma de usuarios excede el aforo de la atención supuesta por el personal, lo que genera demoras al momento de obtener los medicamentos o en algunos casos dichos medicamentos no se encuentran disponibles, (Zafra, Veramendi & Villa, 2013).

Así mismo, en Trujillo, Perú, se ejecutó un estudio para lograr establecer los elementos de calidad en el cuidado desde la apreciación del paciente que acudió a emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray en el año 2011. Dicha muestra fue conformada por usuarios que se lograron atender en el servicio de medicina y cirugía área de emergencia; para lo cual se utilizó una muestra de 267 usuarios. Por lo cual se procedió a recolectar los datos precisos utilizando un cuestionario. Como resultado de dicha investigación se obtuvieron los factores con mayor relevancia, los cuales fueron: “identidad, equipamiento, capacidad de las enfermeras, atención médica, condiciones de limpieza, comodidad, atención de los profesionales no médico, el tiempo de la atención, facilidad de trámite y orientación al paciente” (pag.4). Además, los aspectos que tienen relación con la “atención médica, comodidad, capacidad de las enfermeras y condiciones de limpieza” destacaron como los que realizaban un mejor dominio en la atención de calidad en los servicios que presta el nosocomio, (Risco, Reyna, Rivera & Neciosup, 2011).

Vistos estos antecedentes, es relevante precisar que en la actualidad el enfoque de derecho está presente en las perspectivas de Derechos Humanos y los derechos esenciales de las personas, habiendo confluído desde el año 1998, para reconocer universalmente a los derechos de los niños, la disertación sobre los Derechos del Niño, categoría que incorpora a los adolescentes, que en el caso del Estado Peruano, los tipifica como personas de ambos sexos hasta ante de los 17 años. (Ministerio de Salud, 2005).

En este sentido, la Resolución Ministerial N°633-2005, aprobó la Norma Técnica en la que se describe como se debe dar una óptima atención en los centros de salud a los adolescentes quienes comprenden al grupo etario de 12 años a 17 años con 11 meses y 29 días, dicha norma establece que a los centros de atención privados y públicos les corresponde respetar los derechos de “equidad de género, calidad, contribuyendo a su desarrollo, bienestar e interculturalidad” (p.5), (Ministerio de Salud, 2005), lo cual, enmarca la atención en salud, a este grupo etario a recibir atención integral con Calidad de servicio.

Así mismo, (Avedis, 1993), infiere que la calidad de la salud puede ser conceptualizada como la capacidad de ejecución del personal o de un servicio de salud para lograr adaptarse a la realidad de los pacientes. Así mismo, existen razones fundamentales por las cuales se debe avalar que la atención muestre calidad en los nosocomios para que los usuarios logren un máximo beneficio y la rentabilidad de los recursos utilizados en la atención, dicho esto os son escasos y la atención resulta muy costosa para la accesibilidad a la población en general.

Por su parte, (Jesús, 2017) realizó un estudio en el que buscó conocer la satisfacción de los pacientes externos y la calidad en la atención, citado por (Vargas et al., 2013), quien hace referencia a que la calidad está compuesta por la “puntualidad, cortesía, parámetros, presentación que tiene el personal, la amabilidad, el respeto y un trato oportuno”(p.29), todo aquello que permite la recuperación de algún padecimiento del usuario, así como una atención inmediata y la utilización de instrumentos que permitan un diagnóstico con calidez, logrando la resolución de sus aflicciones teniendo una comunicación adecuada tanto con el usuario como con su familia.

También, (Pintado, 2017), resuelve que la Organización Mundial de la Salud, resuelve que la atención de calidad de los servicios de salud deben asegurar que todos los pacientes reciban el conjunto de servicios de los establecimientos de salud, necesarios para conseguir una atención óptima en los centros de salud, sin dejar de lado los factores sanitarios y el servicio médico, consiguiendo un mejor resultado con el mínimo riesgo y la mayor satisfacción de los pacientes. Es así que la Organización Mundial de la Salud en su requerimiento exige un nivel alto de excelencia del personal asistencial, haciendo uso de la eficiente de los recursos, y

busca disminuir los posibles riesgos del usuario, obteniendo un grado alto de satisfacción y con ello un mejor impacto en la salud.

Así mismo, (Avedis, 1990), realizó su investigación hizo hincapié en que la calidad en la atención de los nosocomios se refiere a otorgar un nivel alto de excelencia de los profesionales de salud, uso eficiente de insumos, minimizar los riesgos en los pacientes y un nivel alto de la satisfacción en los usuarios asistentes a dichos establecimientos.

También, la calidad es planteada como la un compendio de medidas que comprende, la estructura de las instalaciones, procesos de la atención y resultados positivos, así como la variación en el nivel de salud y la satisfacción obtenida en el paciente u población, según lo infiere el autor, (Pintado, 2017).

Además, el Ministerio de Salud del Perú nos brinda la definición de la calidad, como la asistencia de un servicio de salud y el acumulado de sus particulares técnicas-científicas y humanas, que permiten al personal asistencial de cada centro de salud administre y ejecute las expectativas para alcanzar los niveles requeridos por cada usuario del servicio”, (Pintado, 2017).

En este sentido, según define (Deming & Ishikawa, 2000), la calidad de los servicios se debe tomar en cuenta tres factores fundamentales: El cliente; El servicio y el conjunto de actividades relacionadas a los recursos humanos, estos factores tienen por objetivo la captación de un beneficio o servicio final. La calidad emerge cuando el usuario expresa estar satisfecho con el cuidado recibido y al mismo tiempo trabajador siente satisfacción de otorgar sus servicios, citada por, (Pintado, 2017).

Luego de una investigación realizada por (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988) bajo la consigna de estudio sobre “calidad de servicio” logran concluir que el paciente desea tener una buena relación con el servicio percibido, considerando que se necesita evaluar las siguientes dimensiones: “Tangibles, Confiables, Respuesta del personal, Seguridad, Calidez o Empatía”(p.26); logrando desarrollar un cuestionario de medida llamado Service Quality (SERVQUAL), el que ayuda al investigador a evaluar las expectativas de los pacientes y percepciones de los mismos por separado desde cinco dimensiones. El último enfoque es el eje central

de esta investigación que permitió determinar la calidad sanitaria en los centros de salud, por ser de factible comprensión y permitir evaluar la veracidad y efectividad de los servicios proporcionados por trabajadores del sector salud. La encuesta está constituido por 22 declaraciones que se reparten en las siguientes dimensiones: 1 al 4= Tangibles; 5 al 9= Fiabilidad; 10 al 13= Capacidad de Respuesta; 14 al 17= Seguridad; 18 al 22= Empatía, citado por (Pintado, 2017).

La encuesta SERVQUAL usualmente es manipulada para realizar el cálculo del grado de calidad y la satisfacción de los servicios otorgados por centros de salud. SERVQUAL es una encuesta que ha sido validada y que además viene siendo empleada en la medición de calidad y los niveles de satisfacción obtenidos por los usuarios sobre los servicios de la salud, encontrando un .89 de Alfa de Cronbach. La elaboración es efectuada mediante la comparación entre satisfacciones y expectativas; siendo estimadas mediante la encuesta que constituida por 22 preguntas, separados en cinco grupos o dimensiones los cuales son: “elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (p.29). Elementos tangibles: en dicha dimensión se considerada la aspecto de las instalaciones. Apariencia del trabajador, maquinaria de trabajo, equipamiento, instrumentos, metodología, proceso, indicaciones, materiales de aviso y otros productos. Fiabilidad: representado como la aptitud que presta el personal que brinda el servicio de manera ordenada y honesta. Procurando la credibilidad de algo. Capacidad de respuesta: sugiere que es la habilidad que muestra el personal frente a distintas dificultades y contingencias que pueden presentarse durante la atención. Es de esta forma que dicho personal muestra la predisposición y energía para ofrecer auxilio al usuario y un servicio rápido. Seguridad: se refiere a la realidad, caballerosidad, inteligencia, seguridad que pueda transferir la fiabilidad y convicción de que se recibirá un servicio de calidad. Empatía: adquisición emocional de un usuario con energía. Además la ganancia es personalizada y minucioso que es prestado a los usuarios por todos los establecimientos que prestan servicios de salud, (Espejo, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

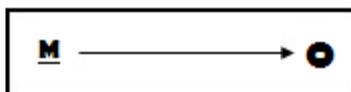
La presente investigación titulada como “Calidad de servicios de salud prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019”, se llevado a cabo en la misma Institución Educativa, realizado mediante el enfoque cuantitativo no experimental, de diseño descriptivo simple.

Los diseños que son descriptivos simples sugieren a recoger la información actualizada funda en el objetivo de investigación, así como también es utilizada para investigaciones de carácter diagnóstico, perfiles, caracterizaciones, describir, (Echevarría Hugo, 2016).

Dónde:

M: muestra u objetivo en que se ejecutará el estudio.

O: observación de la población o muestra.



Es así que no se puede presuponer cual es la influencia de ciertas variables, por ende este estudio se limita a recabar información de lo que acontece actualmente, (Echevarría Hugo, 2016).

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1 Variable: Calidad de atención

La calidad de los servicios de salud que se prestan en los establecimientos públicos en los últimos años ha venido siendo materia de investigación y de preocupación creciente para los interesados en esta variable, por lo que se le ha definido de varias formas, siendo la tesis propuesta por (Donabedian, 1990) quien nos explica su concepto y es el más aceptado en esta materia y nos refiere que no hay un concepto único de calidad para el personal asistencial, usuarios, administrativos, etc., puesto que no se asimilan a lo mismo así como no es calificado con los mismos criterios ya que tienen distintos mecanismos. La valoración de la calidad se viene transformado en una materia de comprensión y

análisis, apoyada en técnicas y métodos de ciencias sociales, con dos vertientes: la evaluación desde la representación de los usuarios y los profesionales de la salud”, siendo la segunda área la más utilizada en investigaciones. Por lo cual la valoración desde la figura de los mismos pacientes ha tomado notoriedad desde las reestructuraciones en el sector salud. Las medidas para su valoración se han apuntalado a dos modelos: el de la satisfacción obtenida por el usuario a partir del constructo de calidad expuesto por (Donabedian, 1990) y desde la figura de desconfirmación propuesta, (Delgado, Vásquez & De Morales, 2010).

3.2.2. Operacionalización de la variable.

La calidad de la atención en los servicios de la salud, la cual se midió a través de las dimensiones tales como: “Elementos tangibles”; “Fiabilidad”; “Capacidad de respuesta”; “Seguridad”; “Empatía”, según el cuestionario SERVQUAL, (anexo N°03), que mida dicha variable.

3.3. Población, muestra, y muestreo

3.3.1. Población:

La presente investigación tuvo como población-muestra objetiva a 90 estudiantes adolescentes que pertenecen al grupo etario de 12 años a 17 años, de ambos sexos y que cursaron del primer al quinto año de secundaria, de la Institución Educativa 80825 “Virgen del Carmen” del distrito de Poroto ubicado en el departamento de La Libertad, quienes fueron evaluados en el mes de diciembre del año 2019, dichos estudiantes cumplieron con los criterios de inclusión.

Criterios de inclusión

Estudiantes que cuenten con autorización de sus padres y acepten participar de la investigación

Estudiantes que no presenten trastornos cognitivos que impida expresar su opinión.

Estudiantes que no tengan discapacidad motriz superior.

Criterios de exclusión

Estudiantes que no cuenten con autorización de sus padres.

Estudiantes que no acepten participar de la investigación.

Estudiantes que dejen las encuestas incompletas.

Estudiantes con trastorno cognitivo severo.

Estudiantes con discapacidad motora superior.

3.3.2 Muestra:

90 estudiantes adolescentes que pertenecen al grupo etario de 12 años a 17 años con 11 meses y 29 días, de ambos sexos y que comprenden del primero a quinto año de secundaria de la Institución Educativa 80825 “Virgen del Carmen” del distrito de Poroto que fueron evaluados en el mes de diciembre del año 2019.

3.3.3. Muestreo:

En vista que la población es pequeña y accesible se decidió trabajar con toda la población, por lo tanto no es necesario realizar ningún tipo de muestreo.

3.3.4. Unidad de análisis:

Se refiere al o los elementos en los que recae la necesidad de obtención de información en una investigación científica y dichos elementos deben ser definidos con propiedad, es decir se necesita precisar con exactitud, a quien o a quienes se puede aplicar la muestra para efectos de obtener la información, ej.: Personas, poblaciones, pobreza, grupo geográfico, etc.; (Centty, 2006). Por lo cual en la presente investigación tomó como unidad de análisis a los estudiantes adolescentes, que cumplen con los criterios de inclusión, de la Institución Educativa 80825 “Virgen del Carmen” del distrito de Poroto.

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

3.4.1 Técnica:

López P. & Roldán S. (2015) refieren que el método de la encuesta resulta ser una destreza utilizada en los estudios de carácter social que llegó a trascender hasta llegar a ser utilizada en las investigaciones científicas logrando ser uno de los instrumentos más utilizados en esta área. Es así que la encuesta se popularizó conllevando efectos positivos que lograron obtener información y debates sociales en muchos perímetros profesionales y todos los sectores de investigación aplicada para conocer sus fundamentos y aplicación de instrumentos de evaluación.

Además la utilización cotidiana de este método de investigación se logró convertir en un referente necesario de los mismos.

3.4.2 Instrumento:

Para el cálculo de la dimensión de calidad percibida en la atención a los adolescentes de la Institución Educativa 80825 “Virgen del Carmen” del Distrito de Poroto, que acuden al Centro de Salud, se aplicó la encuesta SERVQUAL (anexo #2). (Espejo, 2018). En este sentido para el cálculo de la variable en estudio se manejó la técnica de encuesta, dicha encuesta consta de 22 ítems, para ello se recopilieron los datos de manera directa teniendo en cuenta a la población-muestra determinada. En este sentido la encuesta provee un plan para confeccionar una descripción numérica de las opiniones, tendencias o actitudes de dicha población elegida.

Es así que, en la literatura que refiere sobre el método de la investigación, la encuesta siempre fue observada como un método o técnica de uso cuantitativo para lograr obtener mediante preguntas, los datos de un grupo o muestra seleccionada. (Hernández et al., 2010).

Los baremos encontrados en el análisis estadístico de “Calidad” de Servicio recibido según la encuesta SERVQUAL es en el nivel “deficiente” de 22 a 65, “regular” de 66 a 110 y “buena” de 111 a 154. Así mismo según los baremos encontrados para las dimensiones de “Elementos tangibles” en deficiente de 4 a 11, regular de 12 a 20 y buena de 21 a 28. También en la dimensión de “Fiabilidad” en deficiente con un puntaje de 5 a 14, regular del 12 al 20 y buena del 21 al 28. Además en la dimensión de “Capacidad de respuesta” en deficiente con un puntaje de 4 a 11, regular 12 a 20 y buena de 21 a 28. Por otro lado en la dimensión de “Seguridad” en deficiente del 4 al 11, en regular 12 a 20, y buena del 21 al 28. Con respecto a la dimensión de “Empatía” con un nivel deficiente del 5 al 15, en regular del 15 a 25 y buena de 26 a 35.

La validez se evaluó mediante el índice de homogeneidad a través del coeficiente de correlación de Pearson entre los ítems y el total del test corregido, obteniéndose valores de .25 a .64 evidenciando una buena homogeneidad entre los ítems para medir con exactitud la misma variable. La confiabilidad se estimó

mediante el coeficiente Alfa, encontrándose un valor de .893, evidenciando una buena precisión para medir la variable.

3.5 Procedimiento

Se solicitó autorización del Director de la Institución Educativa el Mg. Segundo César Cubas Maldonado y a los padres de familia para realizar las encuestas a los estudiantes del nivel secundario, en el año 2019.

Se identificó la muestra con la que se realizará dicho estudio teniendo en consideración los criterios de exclusión e inclusión. Los estudiantes seleccionados fueron informados sobre el objetivo de la investigación, los fines de la encuesta y se pidió su colaboración voluntaria, expresado a través del consentimiento informado. (Anexo N°01).

Una vez aceptado se aplicó la encuesta (Anexo N°02) que duró un promedio de entre 15 a 20 minutos y se procedió a procesarlo con la prueba estadística pertinente a las variables en estudio.

La validez se evaluó mediante el índice de homogeneidad con el coeficiente de correlación de Pearson entre el ítem y el total del test corregido, obteniéndose valores de .25 a .64 evidenciando una buena homogeneidad entre los ítems para medir con exactitud la misma variable.

La confiabilidad se estimó mediante el coeficiente Alfa, encontrándose un valor de .893, evidenciando una buena precisión para medir la variable.

3.6 Método de análisis de datos

Se inició con el ordenamiento de los datos recibidos y la purificación de estos, para posteriormente elaborar una plataforma de datos en Excel. Posteriormente para efectos del presente estudio se utilizó el procesador de datos estadísticos SPSS v25, el análisis de estas deducciones logradas se ejecutó teniendo como eje los objetivos fundados en este estudio de investigación, es así que la información se analizó desde las representaciones: cuantitativa. Los resultados se presentaron en tablas de distribución de frecuencias absolutas simples y relativas porcentuales, representándolos gráficamente en grafios de barra porcentuales.

3.7. Aspectos éticos

En este estudio descriptivo, se inició con el llamado a los padres de familia para solicitar la autorización mediante un consentimiento informado en el cual autorizan la aplicación de la encuesta que se realizó. Posteriormente se procedió a la coordinación con el director y tutores de la Institución Educativa, para determinar la población con la que se trabajará, los cuales otorgaron el tiempo necesario para la aplicación de la encuesta en un horario establecido. Luego de haber obtenido la autorización por parte de la Dirección de dicha institución, se les expuso los objetivos del estudio y como se verá beneficiados con los resultados de la misma tanto la Institución Educativa y el centro de salud, así también se informó al director que el presente estudio es de carácter anónimo; luego se ingresó a las instalaciones determinadas por los tutores con el fin de exponer a los estudiantes la metodología disertada con anterioridad a dirección; por otra parte para este estudio también se consideró el deseo voluntario de participación de cada uno de los estudiantes, el cual fue expresado a través de un consentimiento informado (anexo N°01), este documento indica a los estudiantes la propósitos de la investigación y que los resultados serán tratados de manera confidencial y anónima. Al aplicar la encuesta a los participantes y se resolvieron las dudas que se pudieron presentar por parte de los estudiantes. Es así que se sostuvo la responsabilidad de proteger la identidad de los participantes a dicha investigación. Posteriormente se inició con la aplicación de la encuesta SERVQUAL (Anexo N° 02).

IV. RESULTADOS

Tabla N°01

Nivel de “calidad” de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Nivel	n	%
Buena	0	0
Regular	62	69
Deficiente	28	31
Total	90	100

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado en los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto 2019.

En la tabla N°01, se evidencia un nivel regular con un 69% y un nivel deficiente evidenciado con un 31% en la calidad de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Tabla N°02

Nivel de calidad en los “Elementos tangibles” de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Nivel	n	%
Buena	0	0
Regular	29	32
Deficiente	61	68
Total	90	100

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado en los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto 2019.

En la tabla N°02, se evidencia un nivel deficiente observable en un 68% y un nivel regular en un 32% de la calidad en los “Elementos tangibles” de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Tabla N° 03

Nivel de calidad en la “Fiabilidad” de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Nivel	n	%
Buena	2	2
Regular	73	81
Deficiente	15	17
Total	90	100

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado en los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

En la tabla N°03, se evidencia un nivel regular con un 81%, además de un nivel deficiente al 17% y también un nivel bueno en un 2% de la calidad en la “Fiabilidad” de servicios de salud prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Tabla N° 04

Nivel de calidad en la “Capacidad de respuesta” de servicios de salud prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Nivel	n	%
Buena	0	0
Regular	43	48
Deficiente	47	52
Total	90	100

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado en los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto 2019.

En la tabla N°04, se evidencia en calidad de la “Capacidad de respuesta” un nivel deficiente observable en un 52% y un nivel regular en un 48% de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Tabla N° 05

Nivel de calidad en la “Seguridad” de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Nivel	n	%
Buena	8	9
Regular	74	82
Deficiente	8	9
Total	90	100

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado en los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

En la tabla N°05, se evidencia un nivel regular de la calidad en la “Seguridad” con un 82%, además un nivel deficiente en un 9% y un nivel bueno en un 9% de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Tabla N° 06

Nivel de calidad en la “Empatía” de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Nivel	N	%
Buena	0	0
Regular	41	46
Deficiente	49	54
Total	90	100

Fuente: Cuestionario SERVQUAL aplicado en los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

En la tabla N°06, se evidencia un nivel deficiente de la calidad en la “Empatía” con un 54%, además un nivel regular en un 46% de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

V. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos, se evidencia que la calidad de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019, se encuentra en un nivel deficiente observable puesto que la encuesta aplicada arrojó un nivel de regular al 69% y un nivel deficiente al 31%. Por lo cual según nos sugiere (Avedis, 1993), la calidad en salud la definió como la capacidad de ejecución del personal asistencial para lograr adaptarse a la realidad de los usuarios, es así que se debe garantizar la calidad en la atención en los servicios de salud para con los usuarios y de esta forma logren un máximo beneficio y satisfacción.

Sin embargo al realizar un análisis por dimensiones se encontró diferencias estadísticamente significativas en relación al primer objetivo específico en el cual se observó un nivel deficiente observable en un 68% y un nivel regular con un 32% de la calidad en los “Elementos tangibles”, de los servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019. Se considerada como “Elementos tangibles” al aspecto físico de las instalaciones de los establecimientos de salud, apariencia de los trabajadores, implementos de trabajo, equipamiento, instrumentos, según refiere (Espejo, 2018).

En relación al segundo objetivo específico se evidencia un nivel regular con un 81%, además de un nivel deficiente al 17% y también un nivel bueno en un 2% de la calidad en la “Fiabilidad” de los servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019. En este sentido la “fiabilidad” es representada como el talento de los profesionales de salud que brindan el servicio de forma honesta y ordenada, procurando la credibilidad en la atención que otorgan, como nos infiere. (Espejo, 2018).

También según el tercer objetivo específico se evidenció que la calidad de la “Capacidad de respuesta” se encuentra en un nivel deficiente con un 52% y un nivel regular al 48% de los servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019. Lo cual se contrapone a lo discernido por (Espejo, 2018), quien infiere que la “Capacidad de respuesta” se representa como la facilidad que tiene el personal asistencial

médico y no médico frente a diversas dificultades o eventualidades que pueden presentarse durante la atención brindada a los usuarios.

Asimismo, según el cuarto objetivo específico sobre la calidad en la “Seguridad” se evidenció un nivel regular con un 82%, además un nivel deficiente en un 9% y un nivel bueno en un 9% de los servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019. Es así que según (Espejo, 2018), nos infiere que la “Seguridad” consta acerca de la caballerosidad, inteligencia, seguridad que pueda transferir convicción y fiabilidad en los procesos de la atención que brinda el personal asistencial de los establecimientos de salud.

Por otro lado según el quinto objetivo específico se observó un nivel deficiente de la calidad en la “Empatía” en un 54% y un nivel regular en un 46% servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019. Siento este resultado opuesto a lo que (Espejo, 2018), refiere que la “Empatía” es la adquisición emocional obtenida por un usuario que asiste a un centro de salud, además la ganancia es personalizada.

VI. CONCLUSIONES

Según los resultados hallados, la presente investigación se establece las siguientes conclusiones.

1. Se determinó que no existe un buen nivel de calidad en los servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019, puesto que la investigación arrojó como resultado un nivel regular con un 69% y un nivel deficiente evidenciado con un 31% en la “Calidad”.
2. Se identificó un nivel deficiente observable en un 68% y un nivel regular en un 32% de la calidad en los “Elementos tangibles” de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.
3. Se identificó un nivel regular con un 81%, además de un nivel deficiente al 17% y también un nivel bueno en un 2% de la calidad en la “Fiabilidad” de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.
4. Se identificó un nivel deficiente observable en un 52% y un nivel regular en un 48% en la calidad de “Capacidad de respuesta” de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.
5. Se evidencia un nivel regular con un 82%, además un nivel deficiente en un 9% y un nivel bueno en un 9% de la calidad en “Seguridad” de los servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.
6. Se evidencia un nivel deficiente con un 54%, además un nivel regular en un 46% de la calidad en la “Empatía” de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda continuar con la ejecución de más investigaciones de tipo descriptiva, comparativa y/o correlacionales con este tipo de población en específico.

Se recomienda continuar con la utilización del cuestionario SERVQUAL, en los centros educativos aledaños, para determinar el grado de la satisfacción y calidad obtenidos por los centros de salud.

Se recomienda con respecto a los “Elementos tangibles”, realizar la mejora del aspecto físico de las instalaciones del establecimiento de salud, implementos de trabajo, equipamiento e instrumentos. Realizando un proyecto de mejora institucional para el centro de salud. Realizando

Así mismo la presente investigación recomienda con respecto a “Capacidad de respuesta”, capacitar al personal de salud médico y no médico para tener mayor facilidad resolutiva frente a las dificultades que pueden presentarse durante la atención brindada a los usuarios adolescentes. Realizar talleres o charlas de capacitación al personal asistencial para determinar los puntos débiles y fuertes en el proceso de atención.

Finalmente se recomienda en el área de “Empatía” que el personal de salud asista a capacitaciones de manejo y control de las emociones. Realizar un análisis FODA de todo el personal por áreas para identificar los puntos débiles y trabajar en la mejora de ellos.

REFERENCIAS

- Aguirre G. Héctor, (2019). Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5285/5435>
- Andina (2017). "INEI: el 13,4 % de adolescentes en Perú quedó embarazada durante el 2017". <https://andina.pe/agencia/noticia-inei-134-adolescentes-peru-queda-embarazada-durante-2017-714189.aspx>
- Avedis, Donabedian (1990) La dimensión internacional de la evaluación y garantía de calidad.-Salud-Pública-de-México-1990;32:113-7. <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280/5425>
- Avedis Donabedian, (1993), "Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad". <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635302.pdf>
- Ávila P. Milanyela & Malambo T. Yeniffer (2014). "Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico de la ese centro de Salud con cama Vitalio Sara castillo del municipio de soplaviento bolívar en el primer semestre del año 2013. <http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2790/PROYECTO%20MILANYELA%20AVILA%20Y%20YENIFFER%20MALAMBO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carbajal Reyes, R. M. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del servicio de medicina del adolescente INSN, 2019. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39906/Carbajal_RRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carman, J. M. (1993). "Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions". Journal of Retailing, Volume-66. www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1320164693702981
- Centty Villafuerte, Deymor B. (2006). Manual metodológico para el investigador científico. www.eumed.net/librosgratis/2010e/816/UNIDADES%20DE%20ANALISIS.htm

- Delgado G. Maria E., Vázquez Navarrete Maria L., De Moraes Vanderlei Lygia C.,(2010). “Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil”.
<https://scielosp.org/article/rsap/2010.v12n4/533-545/es/>
- Del Salto M. Edgar (2014). “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012”
<http://200.12.169.19/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Echevarría Hugo (2016). Diseños de investigación cuantitativa-en-psicología_y_educación.
www.unrc.edu.ar/unrc/comunicacion/editorial/repositorio/978-987-688-166-1.pdf.
- Espejo Loyola Dalma F.(2018). “Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año,2017”.http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista, P (2010) Metodología de la investigación. Educación McGraw-Hill; México.
www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e informática,(2018), Perú: Perfil Sociodemográfico, Informe Nacional.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/
- Jesús Herrera, Fidel A. (2017). “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud”.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAs_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López P. & Roldán S.(2015) “Metodología de la Investigación Social Cuantitativa”
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

- López V. Maritza R.(2013). “Deshumanización en salud”.
<https://www.lanacion.com.co/2013/07/22/deshumanizacion-en-salud/>
- Mamani M. Armando W. (2017) “Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, PUNO-2017”.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4540/Mamani_Mamani_Armando_Wilston.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza MCLCP (2018). “Un Problema de Salud Pública, de Derechos y Oportunidades para las Mujeres y de Desarrollo para el País”.
www.mesadeconcertacion.org.pe/sites/default/files/archivos/2018/documentos/06/alerta_embarazo_en_adolescentes_aumento_junio_2018.pdf
- Ministerio de Salud (2017), “Resolución Ministerial N° 574-2017”
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/189591/189078_RM_N_C2_B0574-2017-MINSA.pdf20180823-24725-1pfq378.pdf
- Ministerio de Salud, (2017). “Documento Técnico situación de salud de los Adolescentes y jóvenes en el Perú, 2017”
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4143.pdf>
- Ministerio de Salud. (2012) Norma Técnica Atención Integral de la Salud en la Etapa de Vida Adolescente 973
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/404114/resolucion-ministerial-n-973-2012-minsa.pdf>
- Ministerio de Salud. (2006). Documento Técnico: Implementación de Redes Locales Multisectoriales aprobado con R.M. N° 353-2006/MINSA
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/404114/resolucion-ministerial-n-973-2012-minsa.pdf>
- Ministerio de Salud (2006). Documento Técnico “Orientaciones para la Atención Integral de la Salud del Adolescente en el Primer Nivel de Atención” aprobado con R.M. N° 1077-2006/ MINSA.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/404114/resolucion-ministerial-n-973-2012-minsa.pdf>

- Ministerio de Salud. Programa de Promoción de la Salud en las Instituciones Educativas-Escuelas Saludables aprobado con R.M. N° 277-2005/MINSA.(2005).“Resolución Ministerial-N°-973-2012/MINSA”
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/404114/resolucion-ministerial-n-973-2012-minsa.pdf>
- Poccorpachi Navarro, D. (2019). Proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia - Hospital de Huaycán 2019. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39716>
- Pintado Peña María (2017). “Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional-Docente-de-Trujillo-2017.”
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17744/pintado_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Radio Programas del Perú, (2017). Inicio temprano en las relaciones sexuales incrementa el riesgo de ITS noticia”. <https://rpp.pe/vital/salud/inicio-temprano-en-las-relaciones-sexuales-incrementa-el-riesgo-de-its-noticia-1030828>
- Reyna Jhonnatan (2019). “Un total de 734 embarazos de adolescentes en La Libertad”.<https://diariocorreo.pe/edicion/la-libertad/un-total-de-734-embarazos-de-adolescentes-en-la-libertad-884021/>
- Risco D. Carlos, Roger Reyna S., Laura Rivera L., Aurora Neciosup O. (2011). Opinión de usuarios sobre calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray,Trujillo-2011.
www.revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/viewFile/1025/953
- Rodríguez Stanziola, Mario A. (2007). Deshumanización de la atención médica.
https://impresa.prensa.com/opinion/Deshumanizacion-atencion-medica_0_1993300814.html
- Tamayo, Gonzalo.(2001).“Diseños muestrales en la investigación”.
<file:///C:/Users/erick/Downloads/Dialnet.DisenosMuestralesEnLaInvestigacion-5262273.pdf>

Zafra T. Jessica H., Veramendi E Liz.& Villa S., Nathaly.(2013). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. www.redalyc.org/articulo.oa?id=37938589017

ANEXOS

Anexo N°01

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ identificado con DNI N° _____ acepto que mi menor hijo de nombre _____ identificado con DNI N° _____ pueda participar voluntariamente de la investigación, conducida por el Psicólogo Erick Joel Meléndez Bustamante, identificado con el DNI N° 43915935 y CPSP.28198 por lo cual he sido informado (a) de que la meta de este estudio es encontrar cual es la calidad de atención brindada por el Centro de Salud perteneciente al distrito de Poroto.

Reconozco que la información que mi hijo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera del antes mencionado. Además he sido informado de que mi hijo puede hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento y que puedo retirarse del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para ello, puedo contactar al correo electrónico anteriormente mencionado.

Fecha: _____

Firma del padre

Anexo N° 02

CUESTIONARIO SERVQUAL

1. Sexo:..... 2. Edad:

3. Grado de instrucción: 4. Procedencia:..... A continuación, encontrará una serie de preguntas las cuales están relacionadas a la calidad del Centro de Salud, le recomendamos contestar a partir de la primera impresión, sin detenerse mucho en una pregunta. Marcar con una (X), la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

DIMENSIONES: Para contestar este cuestionario usted debe poner notas de 1 a 7 a cada una de las 22 preguntas que se realizan a continuación. Marque con una (X), la alternativa que crea conveniente.

CALIFICACIÓN: 1.- Extremadamente Malo 2.- Muy Malo 3.- Malo 4.- Regular 5.- Bueno 6.- Muy bueno 7.- Extremadamente bueno

1) El personal del Centro de Salud utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

2) El Centro de Salud cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

3) La información sobre la salud entregada por el personal del Centro de Salud es clara y sin tecnicismos. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

4) El Centro de Salud tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

5) El Centro de Salud cumple con terminar un tratamiento en la fecha estipulada. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

6) El Centro de Salud le informa detalladamente de todo tratamiento que se le realizará. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

7) El Centro de Salud habitualmente realiza muy bien sus tratamientos. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

8) Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo del Centro de Salud muestra interés para solucionar su problema. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

9) Todo el personal del Centro de Salud le entrega una atención oportuna y eficiente. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

10) El sistema de atención del Centro de Salud está hecho para entregarle un buen servicio. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

11) El Centro de Salud cumple oportunamente con sus demandas de atención. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

12) El personal del Centro de Salud le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento en sus siguientes citas. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

13) Las citas que le programan para su tratamiento según usted son suficientes. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

14) El Centro de Salud está siempre dispuesto a ayudarlo

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

15) El personal del Centro de Salud está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

16) El personal del Centro de Salud le transmite a usted confianza. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

17) Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio del Centro de Salud. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

18) El personal del Centro de Salud es amable con usted. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

19) El personal del Centro de Salud muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

20) El personal del Centro de Salud tiene la misma calidad de atención todo el tiempo. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

21) El personal del Centro de Salud tiene una estrecha relación con sus pacientes. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

22) Usted puede expresar su conformidad en relación a la atención recibida en el Centro de Salud. (Servicio que recibió)

1.- E.M	2.- M.M	3.- M	4.- R	5.- B	6.- M. B	7.- E.B
---------	---------	-------	-------	-------	----------	---------

SE GARANTIZA EL ANONIMATO DEL CUESTIONARIO QUE SOLO SERA UTILIZADA CON FINES DEL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN MUCHAS GRACIAS

Anexo N° 03

Matriz de consistencia:

VARIABLE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA
Calidad de atención en los servicios de salud.	-Elementos tangibles.	Son considerados como la apariencia física de las instalaciones, del trabajador, maquinas, equipamiento, instrumental, metodología, proceso, indicaciones, materiales de aviso y otros productos.	En dicha dimensión se considerada la apariencia física de las instalaciones. Apariencia del trabajador, maquinaria de trabajo, equipamiento, instrumentos, metodología, proceso, indicaciones, materiales de aviso y otros productos", (Espejo, 2018).	1) lenguaje adecuado para la atención 2) cuenta con instalaciones adecuadas 3) La información entregada sin tecnicismos. 4) cuentan con herramientas, para tratamientos.	Escala de Likert Ordinal
	-Fiabilidad.	Capacidad del personal para realizar el servicio acordado de forma veraz y correcta.	Representado como el talento que presta el personal que brinda el servicio de manera honesta y ordenada. Procurando la credibilidad de algo", (Espejo, 2018).	5) realizan seguimiento de los casos. 6) informan sobre todo el tratamiento 7) realizan tratamientos adecuados. 8) muestra interés para solucionar su problema. 9) Todo el personal entrega atención oportuna y eficiente.	
	-Capacidad de respuesta.	Capacidad de resolver problemas o eventualidades que puedan presentarse previa o durante la atención.	Es la facilidad que muestra el personal frente a distintas dificultades y/o eventualidades que pueden presentarse durante la atención. Es de esta forma que dicho personal muestra la predisposición y energía para ofrecer auxilio al usuario y un servicio rápido", (Espejo, 2018).	10) mantienen un flujo de atención. 11) Atienden a todos los que llegan. 12) El personal resuelve las dudas de los pacientes. 13) Las citas programadas son suficientes.	
	-Seguridad.	Adquirir conocimientos claros que inspiren confianza y credibilidad en la atención brindada.	se refiere a la realidad, caballerosidad, inteligencia, seguridad que pueda transferir convicción y fiabilidad", (Espejo, 2018).	14) Centro de Salud te ayuda. 15) El personal está dispuesto a ayudarlo. 16) El personal transmite confianza. 17) los consultorios te brindan seguridad.	
	-Empatía.	Atención individualizada y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes	Adquisición emocional de un usuario con energía. Además la ganancia es personalizada y minucioso que es prestado a los usuarios por todos los establecimientos que prestan servicios de salud", (Espejo, 2018).	18) El personal es amable. 19) El personal muestra para atender bien. 20) El personal siempre atiende adecuadamente. 21) El personal amigable. 22) puedo avalar la atención en el Centro de Salud.	

Tabla N° 07

Índices de homogeneidad del cuestionario SERVQUAL

Ítem	Correlación ítem total corregido
1	0.28
2	0.35
3	0.25
4	0.47
5	0.37
6	0.34
7	0.41
8	0.49
9	0.54
10	0.64
11	0.61
12	0.64
13	0.54
14	0.61
15	0.62
16	0.57
17	0.55
18	0.59
19	0.55
20	0.46
21	0.52
22	0.56

Tabla N° 08

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario SERVQUAL

Alfa	N de ítems
,893	22

Tabla N° 09

Baremos de la Calidad de servicio

Variable Dimensión	Nivel		
	Deficiente	Regular	Buena
Calidad de servicio	22 – 65	66 - 110	111 – 154
Elementos tangibles	4 – 11	12 - 20	21 – 28
Fiabilidad	5 – 14	15 - 25	26 – 35
Capacidad de respuesta	4 – 11	12 - 20	21 – 28
Seguridad	4 – 11	12 - 20	21 – 28
Empatía	5 – 14	15 - 25	26 – 35

Gráfico N° 01

Nivel de Calidad

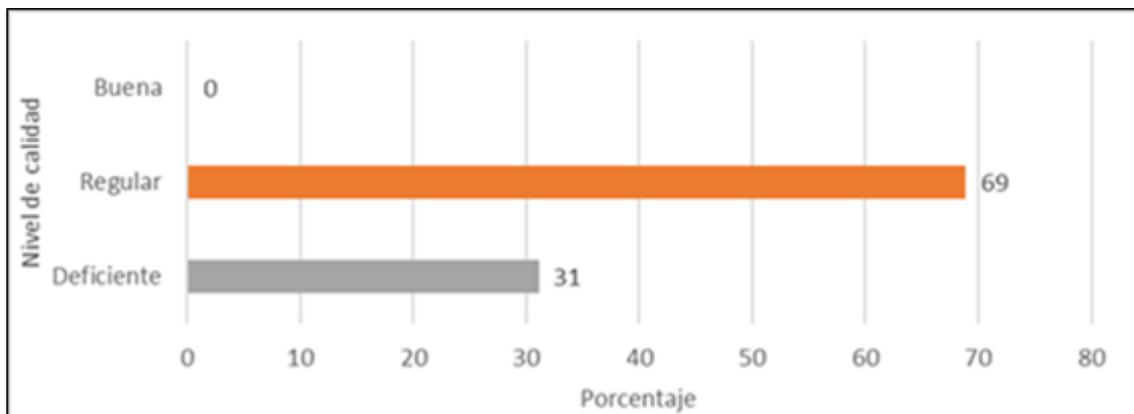


Figura 1.

se evidencia un nivel regular con un 69% y un nivel deficiente evidenciado con un 31% en la calidad de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Gráfico N° 02

Nivel de calidad en los “Elementos tangibles”

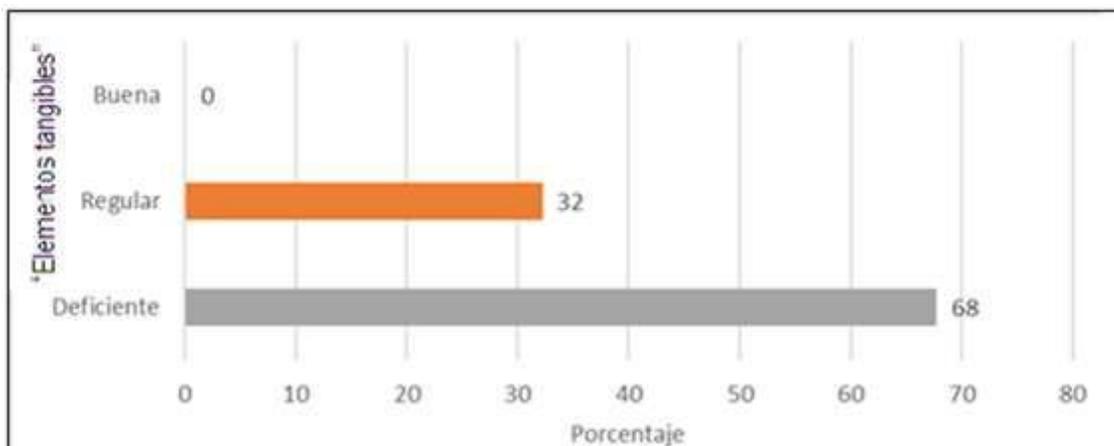


Figura 2.

se evidencia un nivel deficiente observable en un 68% y un nivel regular en un 32% de la calidad en los “Elementos tangibles” de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019.

Gráfico N° 03

Nivel de calidad en la “Fiabilidad”

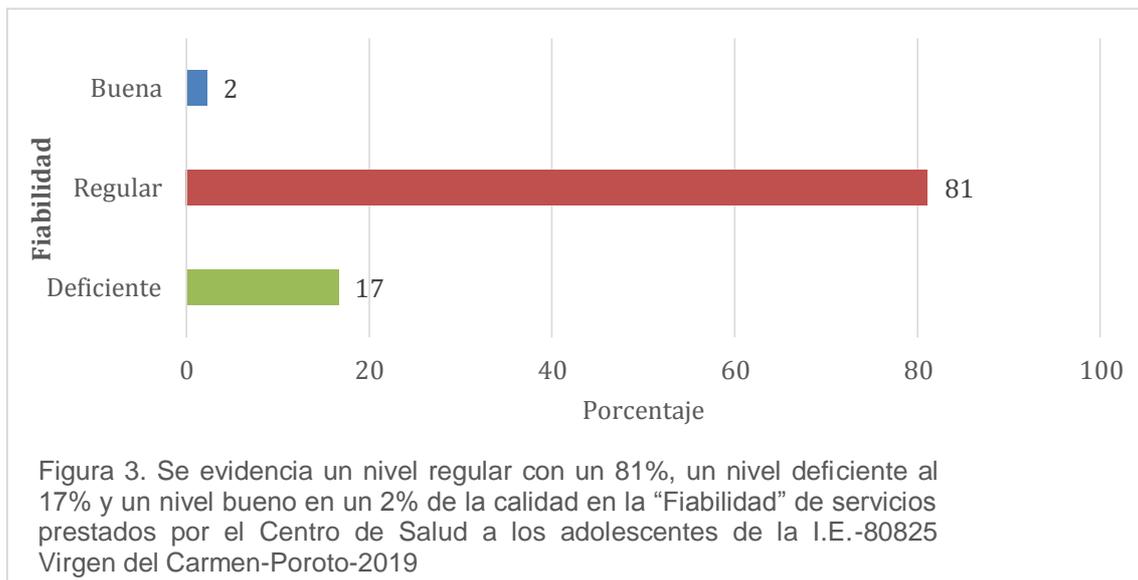


Gráfico N° 04

Nivel de calidad en la “Capacidad de respuesta”

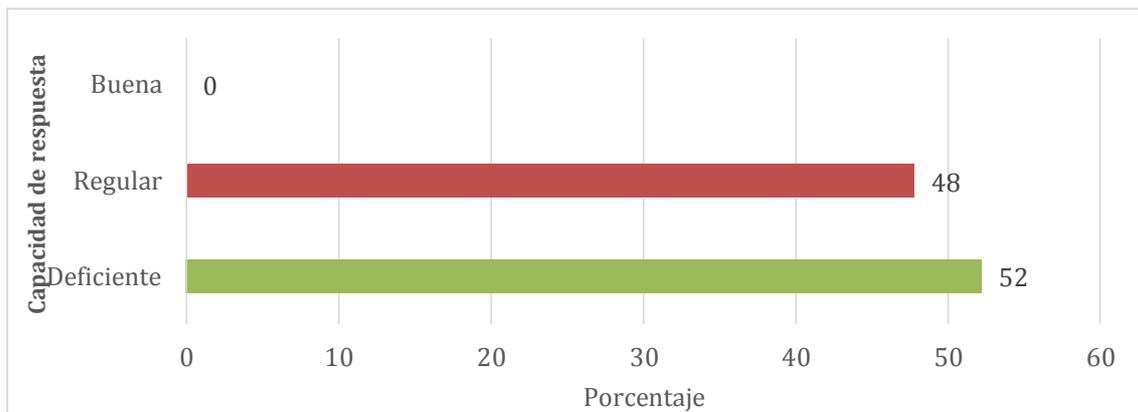


Figura 4. se evidencia en calidad de la “Capacidad de respuesta” un nivel deficiente observable en un 52% y un nivel regular en un 48% de servicios prestados por el Centro de Salud a los adolescentes de la I.E.-80825 Virgen del Carmen-Poroto-2019

Gráfico N° 05

Nivel de calidad en la “Seguridad”

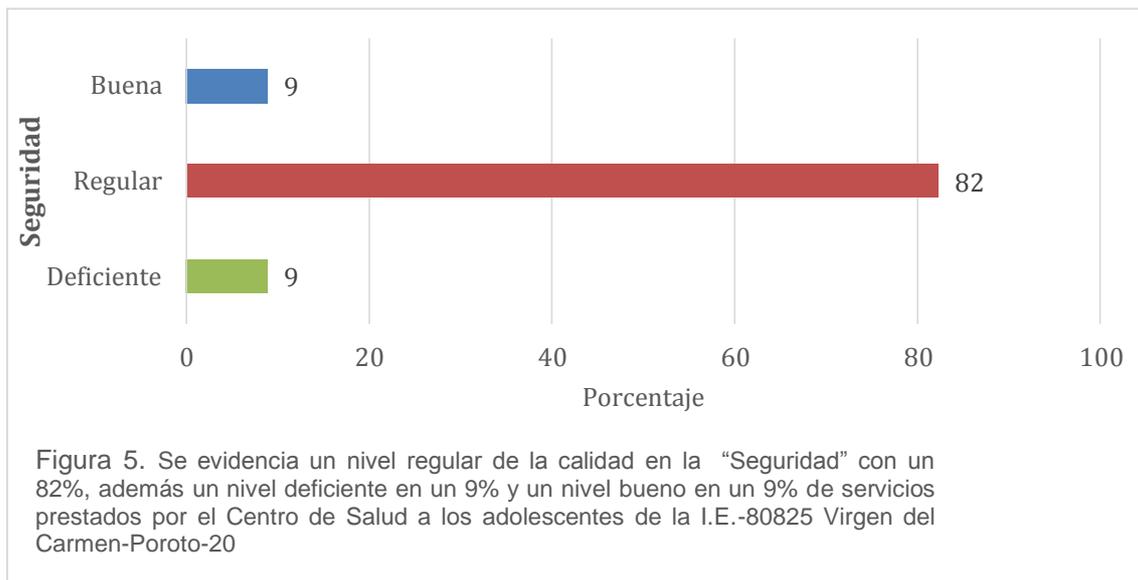


Gráfico N° 06

Nivel de calidad en la “Empatía”

