



**Percepción del paciente de la calidad del servicio de
consulta externa en el hospital Cayetano Heredia.**

Lima – 2017.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Malarin Rojas Luis Roberto

ASESOR:

Mg. Gallarday Morales Santiago Aquino

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2018

Dra. Luzmila Garro Aburto
Presidente

Dr. Guido Junior Bravo Huaynates
Secretario

Mg. Santiago Gallarday Morales
Vocal

Dedicatoria

A mis queridos padres: Pedro Malarín y Zulema Rojas Carretero; quienes con su amor y disciplina me prepararon para esas tareas que se realizarán con un objetivo social.

Agradecimiento

A Dios, por haberme dado la oportunidad de vivir y aprender las cosas hermosas, importantes en la vida que constituyen la felicidad que todos deseamos alcanzar.

A la Universidad Cesar Vallejo, por la oportunidad que me brinda para alcanzar mis sueños, a mi asesor Mg. Santiago Gallarday, por guiarme en este camino intelectual, a mi institución el Hospital Cayetano Heredia, por la facilidad prestada.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Luis Roberto Malarín Rojas, identificado con DNI 06177296, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Sede Lima Norte, declaro que el trabajo académico titulado “Percepción del Paciente de la Calidad del Servicio de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia. Lima-2017”.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual es de parafraseo proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de marzo de 2018.

Luis Roberto Malarín Rojas
DNI N° 06177296

Presentación

Señores miembros del jurado:

De acuerdo al cumplimiento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la Tesis “Percepción del Paciente de la Calidad del Servicio de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima -2017” con el propósito de determinar el grado de relación existente entre la calidad de atención de satisfacción del paciente en el respectivo establecimiento de salud pública y cuya administración dirección y control depende estrictamente del Ministerio de Salud (MINSA) y que a la luz de la administración moderna está supeditada al rol que desempeñan cada uno de los componentes de la entidad y se sustenta en una gestión con calidad, eficiencia, eficacia y calidez que considere el paciente.

La documentación está basada en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. En el Capítulo I denominado Introducción, se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos la justificación, el problema y los objetivos de la investigación. En el Capítulo II se describe los criterios metodológicos empleados en la investigación. En el Capítulo III los resultados tanto descriptivos como inferenciales. En el Capítulo IV se presentan las conclusiones y en el Capítulo VI las recomendaciones. En el Capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas y en el Capítulo VIII los anexos de la investigación.

El presente informe materia de Tesis fue elaborada siguiendo el protocolo de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen convenientes y merezca su aprobación.

El autor.

Índice de Contenido

	Página
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de herederos	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstrac	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	31
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Objetivos	33
II. MÉTODO	34
2.1. Diseño de investigación	35
2.2. Variables, Operacionalización	36
2.3. Población y muestra	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5. Métodos de análisis de datos	42
2.6. Aspectos éticos	43
III. RESULTADOS	44

3.1. Resultados descriptivos	45
IV. DISCUSIÓN	55
4.1. Discusión de resultados	56
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES	62
VII. REFERENCIAS	64
ANEXOS	68
Anexo 1. Artículo Científico	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumentos	
Anexo 3. Validez de los instrumentos	
Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos	
Anexo 5. Base de datos	
Anexo 6. Artículo científico sobre Calidad de prestación en Servicios de salud	

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable Calidad del servicio percibido	37
Tabla 2	Usuarios según sexo	38
Tabla 3	Operacionalización de las preguntas por dimensiones	40
Tabla 4	Juicio de expertos.	42
Tabla 5	Análisis de fiabilidad del cuestionario expectativa y percepción	42
Tabla 6	Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la fiabilidad	45
Tabla 7	Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la capacidad de respuesta	46
Tabla 8	Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la seguridad	48
Tabla 9	Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la empatía	49
Tabla 10	Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de los aspectos tangibles	51
Tabla 11	Operacionalización de porcentajes de las 5 dimensiones evaluadas en la calidad del servicio	52

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Dimensiones de Calidad según Donabedian	31
Figura 2	Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en su dimensión fiabilidad	45
Figura 3	Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en su dimensión capacidad de respuesta	47
Figura 4	distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en la dimensión seguridad	48
Figura 5	Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en su dimensión empatía	50
Figura 6	Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en su dimensión aspectos tangibles	51
Figura 7	Distribución porcentual por dimensiones, respecto a la calidad del servicio	53
Figura 8	Distribución porcentual por cada ítem que conformó el cuestionario de calidad de servicios en el área de Relaciones Exteriores	54

Resumen

La presente tesis titulada “Percepción del Paciente de la Calidad del Servicio de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia”, Lima 2017” tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario de Consulta Externa del Hospital Cayetano Heredia de la Provincia de Lima, Departamento de San Martín de Porres.

El diseño fue no experimental transeccional con enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 300 pacientes promedios atendidos diariamente en el Hospital Cayetano Heredia obteniéndose una muestra representativa de 70 pacientes. Para la investigación se utilizó un cuestionario adaptado, cuya validez se obtuvo mediante el criterio de expertos; para la confiabilidad se aplicó un estudio de prueba piloto a 20 pacientes con características similares, con un coeficiente de α de Cronbach de 0.99 que nos indico una confiabilidad bastante buena.

De los resultados tenemos un bajo nivel de satisfacción, debido que el 12.9% han expresado su satisfacción por el servicio recibido, en tanto que el 87.1% de los encuestados expresan no encontrarse satisfechos con algunos elementos del servicio, asimismo se puede apreciar que las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta alcanzado un mayor nivel de satisfacción con 20.8% y 17.7% respectivamente, mientras que respecto a la insatisfacción todas las dimensiones superan 80% de lo que se puede apreciar que el nivel de percepción de los usuarios el alta respecto a la insatisfacción, esto nos indicaría que los usuarios se sienten insatisfechos en los servicios recibidos, es por ello que se presenta un índice alto en los resultados , con lo cual se demuestran que la calidad del servicio en el hospital Cayetano Heredia en la consulta externa es deficiente.

Palabras clave: Calidad de servicio, consulta médica externa, Hospital.

Abstrac

This thesis entitled "Patient Perception of the Quality of the External Consultation Service at Hospital Cayetano Heredia", Lima 2017 "had as a general objective to determine the degree of relationship between the quality of the care and the satisfaction of the user of External Consultation Cayetano Heredia Hospital of the Province of Lima, Department of San Martín de Porres.

The design was non-experimental transectional with a quantitative approach. The population was constituted by 400 average patients attended daily in the Hospital Cayetano Heredia obtaining a representative sample of 162 patients. For the research, an adapted questionnaire was used, whose validity was obtained through the expert's criterion; For reliability, a pilot test study was applied to 40 patients with similar characteristics, with a Cronbach coefficient of 0.99, which indicated a fairly good reliability.

Of the results we have a low level of satisfaction, since 12.9% have expressed their satisfaction with the service received, while 87.1% of the respondents express not being satisfied with some elements of the service, also it can be seen that the dimensions reliability and responsiveness achieved a higher level of satisfaction with 20.8% and 17.7% respectively, while regarding dissatisfaction all the dimensions exceed 80% of what can be appreciated that the level of perception of the users the discharge with respect to the dissatisfaction, this would indicate that users feel dissatisfied with the services received, which is why a high index of results is presented, which shows that the quality of service at the Cayetano Heredia hospital in the outpatient clinic is poor .

Keywords: Quality of service, external medical consultation, hospital.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Estados Unidos de Norte América y algunos países de Europa se encuentran ocupando un lugar en el podio de los países más tecnificados del mundo, cabe resaltar que no es sólo por realizar proyectos de indagación y creación de tecnologías sólo para las industrias sino porque también se preocupa en crear tecnologías que mejoren la calidad de sus servicios en los cuales encontramos al sector salud. Tomemos como ejemplo a Suiza que además es la sede de la Organización Mundial de la Salud (OMS), por lo cual cuenta con excelentes hospitales y clínicas privadas que parecen del futuro, porque, cuentan con equipos con tecnología de punta que asegura la calidad del servicio y atención única para los pacientes.

Es de suponerse que el impulso para que un gobierno pueda lograr desarrollarse a plenitud es su población, por ende éstos deben mantenerse saludables física y mentalmente con el fin de trazarse objetivos que no sólo lo beneficiaran a él sino también al país al que pertenece, por ello son ejemplo las potencias mundiales quienes saben reconocerlo e invierten cerca del 9% del PBI en el sector salud, a manera de construcción de nuevos y modernos hospitales con el propósito de mantener la buena calidad de atención a sus ciudadanos que requieren el servicio.

La OMS establece como recomendación que todos los países deben invertir, como mínimo un 6% del PBI, en un estudio realizado por la misma institución en el continente americano se obtuvo como resultado que sólo son 5 los países que cumplen con dicha disposición. Mediante un informe que emite la Organización Panamericana de la Salud nos manifiesta la lista de los países que obtuvieron el cumplimiento de la disposición dada por la OMS los cuales fueron Cuba, Estados Unidos, Canadá, Costa Rica y Uruguay.

Como sabemos la OMS aconseja que se invierta el 6% del PBI en el sector salud como mínimo, ello no quita que algunos países dispongan invertir algo más, claro ejemplo nos da el país de Cuba, que de acuerdo a los datos obtenidos en el año 2014 es por una amplia distancia quien más inversión

destina al sector salud con más del 10% del PBI, seguido de Estados Unidos con un 8%. Por su lado Uruguay sólo se enfoca en cumplir la disposición de la OMS con el 6% indicado, seguido de Panamá quien aún no puede cumplir la disposición. Por otro lado países como Perú, Bolivia invierten 3% de su PBI, Argentina 5% de su PBI, Chile 4% de su PBI y Colombia 4% de su PBI, los países que menos invierten en salud en nuestro continente americano son Haití y Venezuela con menos del 2% de su PBI. En consecuencia vemos que aquellos países que realizan una buena inversión en el sector salud para sus pacientes como lo son Cuba, Costa Rica y Uruguay cuentan con mejores reportes de salud y además que el tiempo de vida mínima por persona es de 77 años.

En el Perú con una inversión del 2.5 % de su PBI para el 2017 y que para el presente año 2018 le ha aumentado al 3% de su PBI. Es por ello que en consecuencia tenemos como resultado el no poder dar solución a los problemas de infraestructura en cuando a nuestros hospitales, centros de salud, etc. Tenemos equipos que no son suficientes en cuanto a tecnología, la atención a los pacientes es deficiente e incluso problemas con los profesionales de salud, entre otras deficiencias. Sin nos centramos en la calidad ser servicio en cuando la atención a los pacientes se refiere dentro del Hospital Cayetano Heredia, pues obtendríamos que este no cumple con la misión trazada dentro de su política de salud, puesto que se trazaron brindarle al paciente un eficiente régimen de salud, por ende no cumplen sus expectativas.

Se observa claramente las deficiencias que participan como agentes influyentes para que la misión del Hospital no sea cumplida, entre ellas tenemos la falta de reactivos, reprogramación de consultas, escasez de insumos, entre otros, a todo eso adicionemos la mayor deficiencia que es la estructura muy reducida que ocasiona que no sea adecuada según la demanda que este percibe por ser visitado por pacientes de 8 distritos, pese a que no podemos negar su preferencia porque también es visitado por otros distritos pertenecientes a Lima Metropolitana.

Aun después de mencionar varias de las deficiencias del Hospital Cayetano Heredia con respecto a la calidad de sus servicios ofrecidos, el Ministerio de Salud (MINSA) actualmente lo ha catalogado como Hospital Nivel 3, en consecuencia de su alta complejidad, lo cual nos resulta que es todo lo contrario, ya que en cuanto a infraestructura y servicios ofrecidos al paciente resulta ser reducido para toda la población que lo asiste.

Para demostrar que las deficiencias del Hospital Cayetano Heredia existen basta con centrarnos en las consultas médicas que actualmente se atienden con plazos que van de uno a dos meses después de haber sacado la cita correspondiente, el motivo es porque las citas ya están copadas. Otra deficiencia notoria es la escasez de los medicamentos y reactivos que perjudican la realización de los análisis, así como también los equipos para realizar tomografía y ecografía.

Esta dramática realidad, no solo se puede observar en el Hospital Cayetano Heredia, sino que la observamos en cualquiera de los hospitales públicos de nuestro país. En donde se refleja claramente que es consecuencia de la pobre inversión de parte del gobierno para el sector salud.

1.2 Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Roa (2015), en su tesis para optar el grado de Magíster en la Universidad Autónoma de Nicaragua, realizó el estudio titulado *Opinión de los Usuarios externos sobre la calidad de servicios que brinda el laboratorio clínico del Centro de Salud Sócrates Flores Vivas*, con el objetivo de evaluar la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el Laboratorio Clínico del Centro de Salud Sócrates Flores Vivas. El estudio fue de tipo cuantitativo de diseño no experimental descriptivo. La muestra estuvo constituida por 382 usuarios externos que hicieron uso del Laboratorio. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario conteniendo 22 ítems que abordó las dimensiones elementos tangibles (4 ítems

confiabilidad (5 Ítems) capacidad de respuesta (4 Ítems) seguridad (4 Ítems) y empatía (5 Ítems) con una amplitud de escala Likert de siete categorías, desde totalmente insatisfechos de la calidad del servicio, valor 1 – Concluyó que con el 92% de cumplimiento de las expectativas los usuarios estarían totalmente satisfechos 74% lo que se considera moderadamente satisfecho. Los resultados concluyeron que se tiene que hacer mejoras en la calidad del servicio de Laboratorio Clínico.

Santana (2014), en su trabajo de investigación titulado *Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital*. El objetivo de este trabajo científico fue: evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción de los pacientes y la correlación entre ambos. Se realizó un estudio transversal, con la participación de 275 pacientes hospitalizados en un hospital universitario en el Centro-Oeste de Brasil. Los datos fueron recolectados a través de la aplicación simultánea de tres instrumentos. Entre los cuidados de enfermería que se evaluaron, sólo dos se consideran seguros - higiene y comodidad física; la nutrición y la hidratación - mientras que el resto fueron clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida en los dominios evaluados: técnico-profesional, la confianza y la educación. Esto puede estar justificada por la débil correlación que se observó entre estas variables. Concluyó que a pesar de que el déficit de la calidad, el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería recibida fue alta. Estos resultados indican que la institución necesita para centrar sus objetivos, en un sistema de evaluación continua de la calidad de la atención, con el objetivo de atender a las expectativas de los pacientes.

Castillo (2014), en su trabajo de investigación denominado *Satisfacción de usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Públicas y factores asociados de Cartagena*, tuvo como objetivo un estudio analítico, con una muestra de 712 embarazadas de bajo riesgo, atendidas en 25 instituciones públicas de Cartagena y seleccionadas por muestreo estratificado. Para la recolección de información se utilizó la Encuesta de satisfacción de usuarios externos de los servicios ambulatorios en Instituciones Prestadoras de

Servicios de Salud IPS, propuesta y avalada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Salud. Además, fueron calculadas razones de disparidad para estimar la relación entre las variables. Se halló que el promedio de edad de las 712 embarazadas participantes fue de 23 años (DE = 4,9 años), la mayor 19 proporción pertenecientes al estrato 1 [53,7% (382)]. El 84% (598) manifestaron sentirse satisfechas con el servicio que recibieron en la IPS donde fueron atendidas. Son factores asociados a la satisfacción, el buen trato por parte de enfermería (OR = 48,204 - IC 95% = 14,943-155,501) y proceder del área urbana (OR = 8,954 - IC 95% = 5,251-15,267). Se concluyó que existe la buena percepción de las usuarias, en relación a la interacción con el profesional que las atiende, es un factor determinante para estar satisfecha y puede favorecer la adherencia de éstas al cuidado prenatal, independiente de otros factores relacionados con la calidad de los servicios de salud.

Claudia (2014), titula su tesis *Evaluación de la calidad de la atención en los servicios de salud del primer nivel de atención de la localidad de Santo Tome, Corrientes: satisfacción de los usuarios*. El objetivo de la investigación es evaluar la calidad de la atención recibida y su relación con la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud del primer nivel de atención de la localidad de Santo Tome, Ctes en el periodo 2012-2013. El tipo de estudio es descriptivo. La muestra se realizó con 400 personas; además, se usaron como instrumentos una encuesta de satisfacción al usuario y la recopilación de fuentes primarias. De la investigación se concluye que refleja la operacionalización del enfoque de regionalización, que conlleva la descentralización del sistema de salud. El Plan Federal de Salud enuncia entre sus componentes la necesidad de realizar censos sanitarios y de estimar a la población bajo el concepto de georreferenciamiento y/o nominalización; también de contar con programas de salud desde un enfoque de co-seguro como Plan Nacer/Sumar, Plan Remediar, etc.; en concordancia, el 100% de las SAPS/CIC del SILOS cumplen con estas recomendaciones; aunque no dispone de estadísticas desagregadas de la estructura demográfica de la población asignada.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Siaden (2016), en su Tesis de Magíster *Calidad de Atención de la Consulta Externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016*, realizó la investigación en los pacientes de consulta externa del hospital de San Juan de Lurigancho, fue un estudio descriptivo de corte transversal, elaborándose a través de un diagnóstico de la situación actual del paciente para lo cual se utilizó la técnica Serqual, obteniéndose un puntaje de 4 que en la escala de Likert tiene una valorización de regular en la dimensión de responsabilidad y a los demás un puntaje de 5 (Valoración: buena). En conclusión los usuarios del servicio de medicina externa consideran que reciben una buena atención, los resultados ayudaron a mantener la calidad de la atención mejorando en algunas fallas.

Fernández (2014), en su tesis titulada *Calidad de Atención y Grado de satisfacción del paciente Cardíaco transferido de provincia a la Consulta Externa de Cardiología del INCOOR 2009*, realizada para obtener el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud en la Unidad de Postgrado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Mayor de San Marcos (en el Perú), con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente cardíopata transferido de provincia a Consulta Externa de Cardiología del Instituto Nacional del Corazón – INCOR en el año 2009. La investigación fue de tipo cuantitativo el diseño de la investigación realizada fue de tipo no experimental. La muestra se realizó mediante la técnica de encuestas, y el tamaño muestral fue de 470 pacientes cardíopatas mayores de 15 años entre hombres y mujeres. La técnica empleada fue la entrevista y como instrumento un cuestionario SERVQUAL constituido por 19 Ítems, las que comprendían las dimensiones de empatía (3 Ítems), seguridad (3 Ítems), respuesta rápida (3 Ítems) fiabilidad (5 Ítems) aspectos tangibles (5 Ítems); y, aduciéndose en los niveles de satisfacción emplea satisfacción leve o moderada insatisfacción y severamente insatisfecho. Concluye que la atención que se brinda es de calidad según la percepción de los usuarios externos diferidos de provincia. Mientras que la insatisfacción estuvo identificada en la infraestructura inadecuada e incumplimiento de los horarios de atención; mientras que la satisfacción

readicionada con los médicos y el personal debidamente identificado. La mayoría de usuarios externos diferidos de provincia estuvieron insatisfechos con (a) la dimensión fiabilidad en un 84%, asociada con la capacidad de realizar correctamente el servicio b) la dimensión respuesta rápida en un 71.7 %, asociada con la capacidad de realizar rápida los servicios (c) la dimensión de aspectos tangibles en un 71.28% relacionada con la falta de información y actitud poco amable del médico (d) la dimensión empatía en un 61.49% relacionada con la cortesía y la credibilidad del personal. Mientras que la mayoría de usuarios estuvieron satisfechos con la dimensión seguridad en un 52.77% relacionada con la ausencia de peligro riesgo o dudas a la hora de necesitar el servicio.

Gallardo y Reynaldos (2014), en su tesis titulada *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. El Objetivo de este trabajo de investigación fue: Analizar los estudios realizados en el área de salud con enfoque en percepción y expectativas de servicio. El diseño y método de investigación consistió en la búsqueda a través de las bases de datos: PubMed, Trip Database, Cochrane, además de Google Scholar y Scielo, con el propósito de analizar estudios relacionados con calidad de servicio. Los límites comprendieron: textos completos, idioma español y/o inglés, de los últimos 10 años y acceso gratuito. Se seleccionaron 17 artículos para la revisión. Se concluyó que la calidad de servicio, es percibida de diferentes maneras. Existen múltiples factores que determinan la percepción de calidad de servicio uno de ellos es el estado de salud de los usuarios. Según lo expuesto en los resultados, existen estudios que revelan que un mayor número de enfermeras puede asociarse a una mejor experiencia por 11 parte de los usuarios. Con esto se corrobora que la dimensión ontológica de nuestra disciplina es el cuidado, el cual debe ser centrado en el paciente, con un enfoque biopsicosocial apuntando hacia la integralidad en un contexto de respeto a sus valores e identificando sus necesidades y considerando las expectativas del usuario, todo esto con la finalidad de otorgar un cuidado de calidad. Es fundamental en la actual gestión integral de los servicios de salud, conocer a los clientes mediante información cuali y cuantitativa. La medición de estos aspectos se torna imprescindible debido a que si tenemos una población

partícipe, para saber qué opina con respecto a los servicios otorgados, tendremos una retroalimentación constante de aquellos puntos perfectibles en la práctica, mejorando los procesos y ayudando a que el trabajo en equipo tenga orientación al usuario como herramienta de mejora de la calidad.

Shimabuku (2014), en su trabajo de investigación científica *Las reclamaciones de los usuarios en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, Perú*. El objetivo de esta investigación fue Identificar las características de las reclamaciones de los usuarios externos de un centro pediátrico de referencia nacional. El diseño de investigación fue el estudio descriptivo, retrospectivo. Del libro de reclamaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño, entre julio 2011 y setiembre 2012, se elaboró una base de datos. El paciente podía tener más de un motivo de reclamación. Principales medidas de resultados fueron Datos demográficos, frecuencia, motivos, tiempo de resolución, personal aludido y resultados de las reclamaciones. Se recolectó 283 copias de formatos que contenían 358 motivos de reclamaciones, siendo los más frecuentes: trato inapropiado 32,1%, tiempo de espera prolongado 18,4%, información deficiente 14,5%, dificultad para el acceso en la atención 9,5%, extravío de documentación 7,8%, problemas de comunicación 7,5%, privilegios 5,9%, disconformidad con aspectos tangibles 4,2%. Las áreas que recibieron más reclamaciones fueron: consultorios 12 externos 41,7% (tasa de 0,5 por mil pacientes), vigilancia 9,2%, Servicio Bajo Tarifario Diferenciado (privado) 9,2% y Caja 6,0%. El 60% de las reclamaciones fueron resueltas y, de estas, el 84,2% antes de los 28 días. En relación al personal de salud aludido en los reclamos estuvieron: médico (26,4%), técnica de enfermería (13,9%), personal administrativo (12,2%), vigilante (12,2%), personal de archivo (9,7%), enfermera (9,0%), cajero (5,9%), admisionista (2,1%). Conclusiones: Las características de las reclamaciones sugieren intervenciones correctivas y educativas más apropiadas para así minimizar los reclamos de los usuarios o disminuirlas. Es necesario evaluar periódicamente las reclamaciones para aumentar la satisfacción de los usuarios

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Bases conceptuales relacionadas al tema de investigación

Calidad de servicio

La calidad es una prestación que no solo se dedica a un rubro sino que comprende un sinfín de factores como físicos, técnicos, administrativos, científicos, de comunicación, relaciones humanas, entre otros; la calidad impone que todos los elementos que intervienen para que esta se realice con éxito, mejoren a la par. Al mismo tiempo se pretende que el personal que interviene en el ejercicio de la calidad se encuentre emocionalmente estable para que su desarrollo sea óptimo.

Técnica de Control de Calidad de Servicios creados por Parasuraman Economista Brasileiro cuya creatividad ha servido para que muchas empresas del sector privado mejoren notablemente la calidad de sus servicios. En la actualidad el Perú se vale de esta técnica para mejorar la calidad de servicios de salud mediante la modificación de algunos de sus planteamientos y poniendo hincapié a las dimensiones de fiabilidad, calidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, logrando con ello determinar la satisfacción o insatisfacción del paciente (usuario).

Para la OMS “Calidad de Servicio” es el óptimo cumplimiento de los estándares que garantizan el desempeño correcto por el establecimiento de salud y el personal que labora dentro (médicos, profesionales de la salud, técnicos, etc.) que son los encargados de brindar la solución a los problemas que se presentan en salud y lograr que sea accesiblemente económica y de calidad para los pacientes que lo solicitan.

Un brasilero llamado Parasuraman creo la técnica de control de calidad de servicios, la cual ha sido empleada en su mayoría por el sector privado con el propósito de que sobresalgan en la calidad de servicios. Actualmente el Perú está implementando esta técnica para acrecentar su nivel de calidad de servicios de salud reformando algunos de sus proyectos enfatizando a las dimensiones de confianza, seguridad y otros elementos tangibles, con el

propósito de obtener una reacción en el paciente ya sea de satisfacción o insatisfacción.

La Organización Mundial de la Salud (1988), la OMS definió calidad desde el punto de vista de la salud pública como el cumplimiento adecuado de cada uno de los estándares pero buscando la accesibilidad económica del paciente, sin dejar de atender las intervenciones ya confirmadas y que el resultado de esta sea satisfactoria y que sea capaz de reducir índices medidos anualmente, incapacidad y la desnutrición.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), señala que la calidad se centra en el resultado del ejercicio, es decir, en que si las expectativas del cliente o paciente son cumplidas y este termina satisfecho o insatisfecho con el servicio. Además Lohn (2003), añadió que la calidad es la magnitud en la cual los servicios deben ir mejorando para tener más probabilidad de obtener los resultados idóneos y que también dependen del conocimiento que se tenga actualmente, por ende llegamos a la conclusión que su punto de vista se basa en dos parámetros que es el conocimiento y la medida, como soporte para el mejoramiento de la calidad. Por otro lado el Instituto de Medicina de EE.UU. manifiesta que la calidad final se mide a través de una sumatoria de “calidades” que han intervenido en el transcurso de lograr el objetivo. Además concluye que el producto de ejercer la calidad de servicio proviene de la medición de los resultados que ha obtenido la población tras manifestar su requerimiento. Cuyos resultados no son más que congruentes con la calidad manifestada.

Según el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) (2003), nos manifiesta que el usuario externo, cliente o paciente percibe la calidad del servicio a través del contacto que tiene con el personal que la atiende y algunos de los agentes que toma en cuenta para medirla son el tiempo de espera, el trato, la privacidad, el acceso al servicio y por ende el resultado satisfactorio de éste. Si vinculamos la calidad con el servicio de atención entonces este sería el grado para obtener la excelencia la cual la empresa elige y se plantea con el propósito de lograr que el cliente satisfaga satisfactoriamente sus necesidades. Por ello es que la preferencia de las empresas varía porque sólo algunas son

quienes le dan la importancia debida a la influencia que tiene la calidad del servicio en la población.

Por otro lado para Prieto (2014), la Calidad del servicio se da de manera correcta cuando la prioridad de la empresa o institución es el usuario final, para el cual reunirán todos los esfuerzos requeridos con el fin de satisfacer sus necesidades de la mejor manera a través de un vínculo de interacción exitosa. Para lograr el objetivo planteado se ha definido que todo el personal que labora en la institución debe proyectar el trabajo que se realizará al usuario, reflejando carácter, personalidad y conocimiento, de tal manera que el usuario sienta que a gusto y que la empresa lo toma como prioridad para que se encuentre satisfecho con base al desarrollo de los servicios que ésta ofrece.

Consulta Externa

Ministerio de Salud del Perú (MINSA) (2003), Relacionando con los servicios de consulta externa, es el nivel de excelencia que el establecimiento de Salud (Hospitales, Centros de Salud, Postas, etc.) escoge para la atención de los pacientes y se impone como norma, para satisfacer las necesidades del cliente (Guía Técnica para la evaluación y satisfacción de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo).

Si la institución llega a tener un nivel de importancia que le diferencia de otras instituciones, esta va a ser preferida y tendrá mayor nivel de afluencia de solicitantes de servicio. Además el MINSA relaciona los servicios de consulta externa con la calidad y llega a la conclusión, que no es más que el grado de excelencia que utiliza todo establecimiento de salud entre los cuales tenemos a hospitales, postas, etc. para dirigir la atención hacia los pacientes o usuarios del servicio prestado, para ello esta institución lo aplica como una norma de satisfacción del paciente.

Aguirre (2004), define que la consulta médica es uno de los factores a través de los cuales el usuario mide la calidad del servicio, por ello es

importante que los médicos y personal involucrados manifiesten el conocimiento que tienen ya que ello le brindará la seguridad del servicio al paciente y éste concluya su visita satisfactoriamente.

Dimensiones de Calidad de Servicio de Consulta Externa.

Primera dimensión: Fiabilidad

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), señalaron que la fiabilidad viene a ser “La habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” (p. 29).

Chiavenato (2009), mencionó que el éxito de una organización básicamente dependerá de que tan confiable resulte esta para sus usuarios, por ello resalta que la fiabilidad es determinada por la escasez de errores ya que esto resta confiabilidad y consistencia en el servicio que se presta.

Por su lado Gabriel (2012), nos dice que la fidelidad no es más que la consecuencia de la satisfacción del cliente. Entendemos que un cliente que está conforme con los resultados del servicio que se le dio atendiendo a su necesidad, regresará con el tiempo solicitando el mismo servicio porque quedó satisfecho anteriormente, ahora por lo contrario pasará si se cometió el mínimo error al ejecutar el servicio con los requerimientos solicitados por el usuario. Por ello se debe tener muy en cuenta que la competencia en el mercado es alta ya que para solucionar una necesidad del usuario existen diversas opciones, es decir empresas que realizan el mismo servicio. Por otro lado se debe tener en cuenta que existen diversos agentes influyentes en la elección de un cliente, por ejemplo uno de ellos es la publicidad, costos y promociones. Por lo tanto se llega a la conclusión que para medir la satisfacción del cliente se debe tener en cuenta los factores ya mencionados y suplementarlo con una información confiable en cuanto se refiere al servicio.

Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta

Respecto a la capacidad de respuesta Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), sostuvieron que es “la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido” (p. 29).

Chiavenato (2009), señaló que en efecto, resultado rendimiento etc., que se desea, se pretende o se espera de una cosa o de una persona. Una respuesta es una contestación o alguien que nos llama o nos requiere.

Por su lado Drogette (2012), definió a la capacidad de respuesta como una habilidad para facilitar el servicio de una manera ágil y que ésta pueda ayudar eficazmente al cliente. En este punto del desarrollo del tema se busca destacar la importancia que tiene el tiempo de respuesta a la solicitud del cliente ya sean quejan, servicios, entre otros. Esta habilidad para responder ágilmente a los clientes, es decir la capacidad de respuesta se mide a través del tiempo de espera ante la solicitud del requerimiento del usuario. Por último se concluye que la empresa debe ser fiel supervisora especialmente de esta dimensión de la capacidad de respuesta desde el punto de vista del cliente ya que esto permitirá que la organización mejore cada vez en favor del usuario y suyo a la vez.

Tercera dimensión: Seguridad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), refirieron que la seguridad está relacionada con los “conocimientos, atención y habilidades mostradas por los empleados, y que inspiran credibilidad y confianza” (p. 29). Junto con la salud e higiene laboral, pretende la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos relacionados con el trabajo.

Chiavenato (2009), señaló la seguridad con las actitudes que presenten los involucrados en resolver la inquietud del paciente, puesto que para mayor confianza el personal debe transmitir el conocimiento que tiene sobre lo que hace, sobre todo la buena atención. Además resalta que hay factores internos de la organización que suman a este logro como por ejemplo la higiene en el

centro de labores y sobre todo la prevención.

Duque (2005), se refirió a la seguridad como el sentimiento de tranquilidad que percibe el paciente al confiar su necesidad a una organización de prestación de servicios. Por ende nos menciona cuales son las cualidades que busca el usuario en una organización, entre los cuales está el conocimiento que transmiten conjuntamente con la credibilidad, por ello se concluye que una empresa no sólo debe velar por sus intereses organizacionales sino también debe mostrar interés por las necesidades de los cliente y cumplir satisfactoriamente con lo que se requiere.

Cuarta dimensión: Empatía

La empatía según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), definieron que la “Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores” (p. 29). Al respecto podemos ver que los autores refieren que la empatía dentro de una organización que ofrece servicios no es más que la atención particular que se les

proporciona a los clientes. También se manifiesta a través del interés que tenga la organización para sus clientes, por lo general observando todo desde el punto de vista del cliente ya que es una realidad ajena que está experimentando con el fin de comprender el sentir del cliente.

Asimismo Drogette (2012), lo definió también como la atención personalizada que le presta la organización al paciente al momento de atender sus necesidades. Para ello la empresa debe convertir a cada paciente en su prioridad y que se lo transmita así, para que éste sienta que la organización busca satisfacer sus necesidades y que sea único y especial. También resalta que mayormente esta ventaja las tienen las empresas que están iniciando porque son pequeñas y tienen más comunicación y acercamiento hacia sus clientes.

Rojas (2004), mencionó que para las empatía es cuestión de ponerse en el lugar del cliente e incluso llegar poder a pensar lo mismo. Con el fin de poder distinguir sus sentimientos. Además que el personal debe tener la destreza para poder lograr una relación idónea con el cliente y poder interactuar con facilidad para que este se sienta en toda la libertad de expresarse.

Quinta dimensión: Elementos Tangibles

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), definieron los elementos tangibles como: “la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación que pueden acompañar a un servicio” (p. 29).

Chiavanato (2009), indicó algo que se pueda tocar que se pueda percibir de manera precisa dicho de otra forma elemento palpable perceptible, concreto y real.

En esta dimensión Parasuramen, Zeithaml y Berry (1993), mencionaron que los factores tangibles también son de suma importancia en la creación del lazo de confianza entre el cliente y la empresa, ya que es aspecto de interesa al cliente como por ejemplo las instalaciones, el equipo que utilizan, herramientas e incluso el personal y los materiales empleados para satisfacer las necesidades del usuario. Por ello se concluye que los elementos tangibles son una herramienta que nos permite reforzar el lazo con el cliente y atraerlo.

Por su lado Drogette (2012), definió la importancia de los elementos tangibles. Nos menciona que la influencia que tienen las instalaciones de la empresa conjuntamente con los materiales que utiliza es lo primero en impactar a los clientes e inspirar confianza especialmente a los nuevos porque los atrae. Por ello menciona que las empresas con frecuencia utilizan los restaurants, hoteles, entre otros.

1.3.2. Teorías acerca de la calidad de atención

Mosadeghrad (2012), planteó que la calidad de atención es la satisfacción consistente del paciente a través de un servicio de salud eficaz, efectivo y eficiente, acorde con las guías de atención actualizadas y estándares que

satisfacen al paciente y a los proveedores, el autor planteó que la atención de calidad se caracteriza por los ocho correctos: la atención correcta, del modo correcto, en el individuo correcto, en el lugar correcto, en el momento correcto, con el proveedor correcto, con el costo correcto y con los resultados correctos.

Así mismo para Mosadeghrad la satisfacción del paciente es consecuencia de una buena calidad de atención el cual se logra cuando el servicio brindado es eficaz, eficiente, y efectivo. La calidad de atención es idónea cuando se cumplen los estándares establecidos marcados para que el paciente y los proveedores estén satisfechos, además nos dice que la calidad de atención se mide por “los ocho”: la atención correcta, del modo correcto, en el individuo correcto, en el lugar correcto, en el momento correcto, con el proveedor correcto, con el costo correcto y con los resultados correctos.

Aguirre (2004), mencionó desde la postura de la calidad de atención depende del trato que se ofrezca conjuntamente con los conocimientos, principios y demás que permitan que el paciente se sienta satisfecho. Los factores que influye en la calidad de la atención medica están estrictamente relacionadas con el personal, como por ejemplo factores físicos, técnicos y las relaciones humanas, entre otros que facilitan la comunicación y relación con el paciente, por ellos la calidad presiona a que la sumatoria de los factores involucradas contribuyan a una satisfactoria atención.

Donabedian (1986), “propuso abordar la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud” (p. 24).

Desde su punto de vista enfatizo la calidad desde tres dimensiones: humana, técnica y del entorno, en los cuales encontraron procedimientos, condiciones de calidad que caracterizan el servicio de salud.

a) Dimensión humana.

Se refiere al trato del equipo de salud con el paciente; caracterizado por el respeto, privacidad y humanización que se le brinda al paciente (usuario). Por ejemplo: En la consulta externa evidenciar calidez con la persona, mirándola, gesticulando de se perciba un trato.

Es la relación que se da entre el equipo de salud y el paciente: buen trato por ejemplo: en una consulta se debe demostrar amabilidad, eficiencia para la satisfacción del paciente usuario.

b) Dimensión técnica.

Se refiere al proceso de atención que se brinda en el servicio con las mejores técnicas e instrumentos según las normas de atención establecidas; identificando y evitando riesgos innecesarios para proporcionar los mayores beneficios posibles al paciente. Por ejemplo: Consulta de crecimiento y desarrollo con cumplimiento de las normas respectivas: convocatoria pertinente de actores sociales para el análisis de situación de salud.

c) Dimensión ambiental.

Se refiere específicamente a las condiciones de planta física y las comodidades en general a que el usuario pueda aspirar. Por ejemplo: Salas de espera ventiladas, ambientes amplios, iluminados e implementados con mobiliario para que realicen la espera.

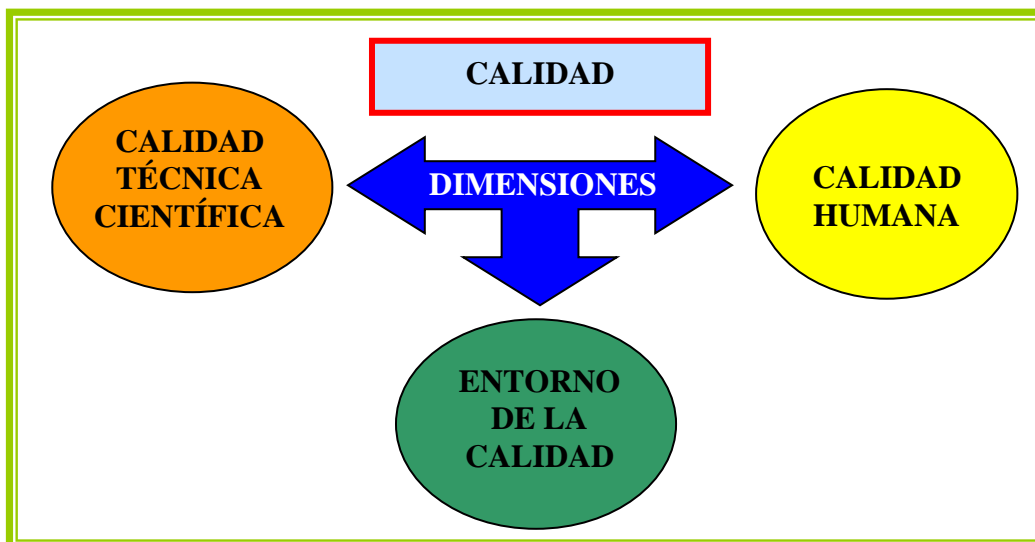


Figura 1. Dimensiones de Calidad según Donabedian

Dimensiones de calidad de servicio de consulta externa según técnica de control de calidad de servicio de Servqual creada por Parasuraman y modificada por el Ministerio de Salud del Perú para controlar la calidad de los servicios de salud.

De acuerdo con los planteamientos de Servqual las dimensiones a considerarse en el presente trabajo de investigación fueron las siguientes: (1) Fiabilidad, (2) Capacidad de respuesta, (3) seguridad, (4) Empatía y (5) elementos tangibles.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la percepción del paciente de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017?

1.4.2. Problemas Específicos

Problema Específico 1

¿Cuál es la percepción del paciente respecto a la fiabilidad en la atención de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017?

Problema Específico 2

¿Cuál es la percepción del paciente respecto a la seguridad en la atención de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017?

Problema Específico 3

¿Cuál es la percepción del paciente respecto a la empatía de atención de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017?

Problema Específico 4

¿Cuál es la percepción del paciente respecto a la capacidad de respuesta en la atención de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017?

Problema Específico 5

¿Cuál es la percepción del paciente respecto a los elementos tangibles en la atención de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017?

1.5. Justificación del Estudio**Justificación Práctica.-**

Porqué generará información que podrá ser utilizada para tomar medidas tendientes a mejorar la Institución. Porque permitirá conocer factores generadores de mejoras.

Justificación Económica.-

Porque precisa a los grupos poblacionales que se beneficiarán económicamente en la investigación (pacientes y personal del Hospital Cayetano Heredia). Porque tiene especial importancia en la Sociedad del conocimiento ya que la producción de conocimientos es fuente de riqueza de las personas y de las naciones.

Justificación Social.-

Porque todas las investigaciones sirven a un segmento social, por tanto, cada estudio justifica su ejecución desde el punto de vista social.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General:

Determinar el nivel de percepción del paciente de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.

1.6.2. Objetivos Específicos:

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de percepción del paciente de la calidad del servicio de fiabilidad de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de percepción del paciente de la calidad del servicio de seguridad en la atención de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.

Objetivo específico 3

Determinar el nivel de percepción del paciente de la calidad del servicio de empatía en la atención de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.

Objetivo específico 4

Determinar el nivel de percepción del paciente de la calidad del servicio de capacidad de respuesta de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.

Objetivo específico 5

Determinar el nivel de percepción del paciente de la calidad del servicio de elementos tangibles de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

El diseño es descriptivo simple no experimental y transversal. En vista que se recolectó la información de manera directa, rápida y confiable en la realidad donde se presenta.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalaron:

No experimental debido a que se realiza sin manipular deliberadamente las variables como la calidad de atención, en la cual se observa dichos fenómenos, de forma tal como sucede en el contexto real, para después analizarlo y transversal debido a que la recolección de datos se realiza en un solo tiempo, ya que pretende medir la calidad de atención en una sola vez. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p. 245)

Según su finalidad es básica, al tener como finalidad la resolución de problemas prácticos. El propósito de aportar nuevos conceptos que den nuevas luces a teorías, es secundario.

Hernández, et al. (2003), señalaron que según su naturaleza, es cuantitativa, al utilizar “la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y al análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Hernández, et al. (2003), mencionaron que según su alcance es transversal al recolectar los datos en un solo momento en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Por tanto en la presente investigación se consideró el diseño descriptivo, dado que toma en cuenta una sola variable, no presentándose tratamiento alguno.

Este diseño obedece al siguiente esquema:

M → O

Dónde:

M: Muestra

O: Variable calidad del servicio

2.2. Variables, operacionalización

Definición conceptual.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), definen la calidad del servicio como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 21).

Operacionalización de variables.

La variable en estudio es observable a partir de cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, dichas dimensiones sirvieron para medir tanto la percepción como la expectativa, los que fueron medidos con una escala tipo Likert, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo, para las expectativas y para las percepciones 1 es totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho

Tabla 1

Operacionalización de la variable Calidad del servicio percibido

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango
Fiabilidad	Puntualidad	1,2		
	Compromiso	3,4,5		
Capacidad de respuesta	Puntualidad	6,7		
	Compromiso	8,9		
Seguridad	Precisión en el tiempo disposición	10,11	Nunca (1)	Satisfecho Insatisfecho
Empatía		12,13	Casi nunca (2)	
	Protocolo de atención Comprensión	14,15,16	A veces (3)	
17,18		Casi siempre(4)		
Elementos tangibles	Elementos físicos	19,20	siempre (5)	
	Elementos materiales	21		
	Elementos personales	22		

2.3. Población y muestra**Población**

Hernández et al. (2010), refirió que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 65). Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población del presente estudio de investigación estuvo conformada por 75 usuarios del área Servicio de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.

Tabla 2
Usuarios según sexo

Usuarios	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	45	60 %
Mujeres	30	40 %
Total	75	100%

Muestra

Bernal (2006), señaló “la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuará la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 165).

Muestreo no probabilístico intencional

Díaz (2007), mencionó que es aquel en el cual el investigador selecciona según su propio criterio sin ninguna regla matemática o estadística. El investigador procura que la muestra sea lo más representativa posible para lo cual es necesario que conozca objetivamente las características de la población.

Criterio de inclusión

El recojo de información se realizó a través de una encuesta a la cual accedían los pacientes de forma voluntaria.

Se recogió información de pacientes de 25 años y menores de 60 años que mostraron interés por responder los cuestionarios.

Criterios de exclusión

Se encuestó a pacientes que mostraban poca voluntad por contestar el cuestionario, fueron mayores a 25 años y menores de 60 años.

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

Técnica de recolección de datos

Hernández et al. (2010), mencionaron que la técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta, que es una técnica basada en preguntas dirigidas a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios que mediante preguntas efectuadas en forma personal, telefónica o correo permiten indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, etc. de una comunidad determinada.

Se utilizó la técnica de la encuesta, en base a un cuestionario anónimo basado en el modelo SERVQUAL de Zeithalm, Parasuraman y Berry (1993), adaptado para poder obtener información subjetiva sobre las expectativas y percepciones de la Calidad del Servicio de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.

Instrumento de recolección de datos:

Según la técnica de la investigación realizada, el instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario. Al respecto Hernández et al. (2010), indicaron que “consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir” (p. 217).

En la presente investigación se utilizó una encuesta basada en el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), asimismo el cuestionario del modelo SERVQUAL se caracteriza por 22 ítems que están agrupados en cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles), y se encuentra validado internacionalmente y tiene como objetivo medir el nivel de calidad de un servicio en base a la diferencia entre las expectativas y las percepciones que el cliente hace la valoración.

La encuesta o instrumento de evaluación consta de dos cuestionarios:

Cuestionario 1

Que tiene por finalidad medir la expectativa de la Calidad del Servicio de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.

Cuestionario 2

En el cual el ciudadano plasma la percepción que tuvo sobre el servicio que recibió del Servicio de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.

Cuestionario SERVQUAL (expectativas y percepción)

Éste cuestionario SERVQUAL está conformado por 22 preguntas de opinión acerca de las expectativas y 22 preguntas de opinión sobre las percepciones de la calidad del servicio de atención. Asimismo los 22 items se encuentran divididos en cinco dimensiones de evaluación, cada pregunta permite cinco alternativas de acuerdo a la escala de Likert, asimismo las preguntas se distribuyeron por cada dimensión según la siguiente tabla.

Tabla 3

Operacionalización de las preguntas por dimensiones

Dimensiones	preguntas
Fiabilidad	1 al 5
Capacidad de respuesta	6 al 9
Seguridad	10 al 13
Empatía	14 al 18
Elementos tangibles	19 al 22

Ficha técnica del instrumento para medir la Calidad del servicio

Nombre: Cuestionario para medir la Cuál es la percepción del paciente de la Calidad del Servicio de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.

Autores: Adaptado del SERVQUAL

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: adultos

Duración: 30 minutos para todo el proceso

Objetivo: Determinar cuantitativamente las expectativas y percepción de la Calidad del servicio.

Descripción: Tanto el cuestionario de expectativa como el de percepción tienen por 22 ítems cada uno, el cuestionario de expectativas esta en base a la escala Likert la misma que maneja el SERVQUAL considerando cinco categorías, quedando de la siguiente manera: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1), y el cuestionario de percepción de la calidad del servicio de igual manera fue estructurado bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: totalmente satisfecho (5), satisfecho (4), ni satisfecho ni insatisfecho (3), insatisfecho (2) y totalmente insatisfecho (1).

Validez y confiabilidad de los instrumentos.

Validez

Los instrumentos adaptados pasaron por validez de contenido denominado juicio de expertos, habiéndose observado su pertinencia, relevancia y claridad, dichos resultados se aprecian en la siguiente tabla.

Tabla 4

Juicio de expertos.

Expertos	Validez	Aplicabilidad
Experto 1	Valido	Aplicable
Experto 2	Valido	Aplicable
Experto 3	Valido	Aplicable

Confiabilidad

Sobre la confiabilidad, Soto (2005, p. 72) nos dice que la confiabilidad se refiere a la credibilidad que brinda el instrumento, y esto se verifica si al aplicar repetidas veces dicho instrumento, nos da los mismos resultados o valores muy cercanos, es así que los instrumentos fueron sometieron a la confiabilidad mediante el alfa de crombach Se aplicó con una prueba piloto a 25 usuarios del servicio de atención, midiendo las expectativas y percepciones sobre el servicio, obteniéndose como coeficiente de confiabilidad para las expectativas un alfa de cronbach de ,9.21 y para las percepciones un alpha de cronbach de ,906 lo que implica que los documento tienen una alta confiabilidad.

Tabla 5

Análisis de fiabilidad del cuestionario expectativa y percepción

Servqual	Alfa de cronbach
Expectativa	,921
Percepción	,906

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos, luego de tener las respuestas de ambas pruebas, se hizo el consolidado de los resultados en el programa Excel creando dos bases de datos, obteniéndose el resultado de cada pregunta de las dimensiones de la variable tanto de la expectativa como de la percepción.

Para el análisis de los resultados se utilizó el sistema de SERVQUAL ya estandarizado, permitiéndonos obtener los resultados descriptivos así como las tablas de frecuencia y porcentaje.

2.6. Aspectos éticos

En la presente investigación se tuvo en cuenta los aspectos de confidencialidad de los informantes así como la veracidad de la información, así también se trabajó haciendo uso de fuentes confiables para el trabajo teórico.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la fiabilidad

Total n	Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
		n	%	n	%
75	P1 Considera necesario que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	29	38.7	46	61.3
75	P2 Considera necesario que la consulta con el médico se realice en el horario programado.	16	21.3	59	78.7
75	P3 Considera necesario que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	10	13.3	65	86.7
75	P4 Considera necesario que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	12	16	63	84
75	P5 Considera necesario que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	11	14.7	64	85.3
375	Total Fiabilidad	78	20.8	297	79.2

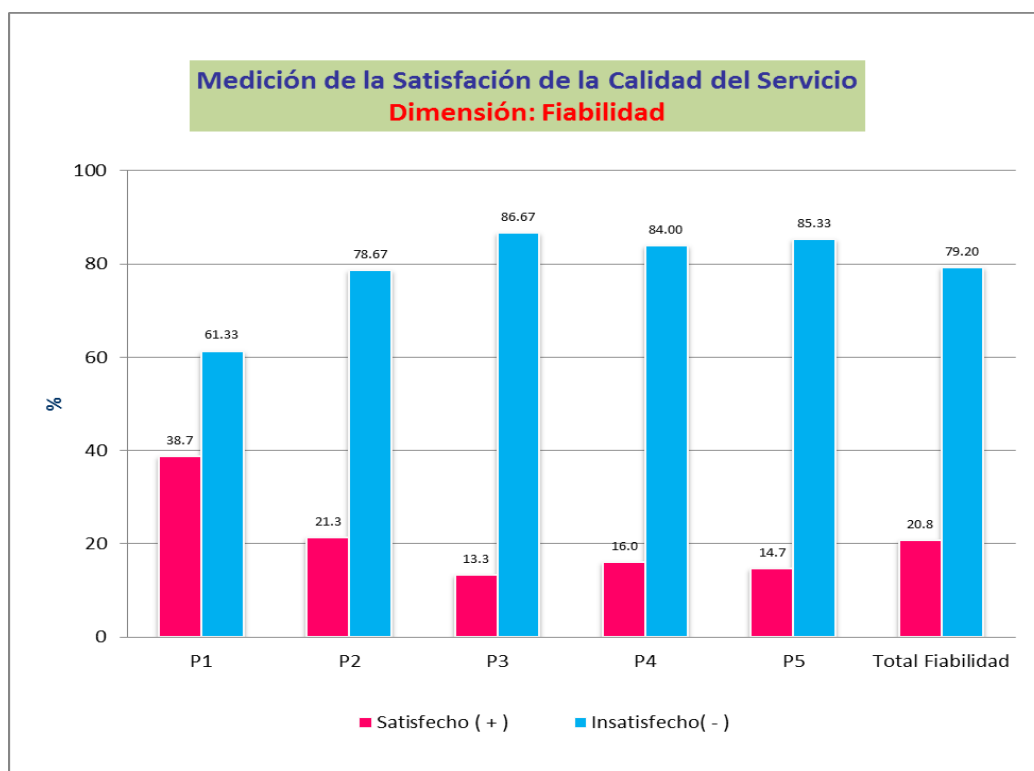


Figura 2. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en su dimensión fiabilidad.

Interpretación:

En la figura 2, observamos que, según la percepción de los usuarios en cuanto a la dimensión fiabilidad correspondiente al Servicio de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia Lima – 2017, el 20.8% expresan estar satisfechos con el servicio recibido y tan solo un 79.20% manifiestan su insatisfacción.

Es de precisar que: La dimensión fiabilidad es la dimensión de la calidad del servicio que tiene mayores porcentajes de insatisfacción en comparación con las otras dimensiones, razón por la cual debe mejorar.

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la capacidad de respuesta

Total n	Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
		n	%	n	%
75	P6 Considera necesario que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral Salud (SIS) sea rápida.	9	12	66	88
75	P7 Considera necesario que la atención para tomarse las pruebas de laboratorio sea rápido.	1	1.3	74	98.67
75	P8 Considera necesario que la atención para tomarse exámenes por imágenes (radiografías, ecografías y otros) sea rápida.	33	44	42	56
75	P9 Considera necesario que el servicio al paciente en farmacia sea rápida.	44	5.3	71	94.67
300	Total Fiabilidad	47	15.7	253	84.33

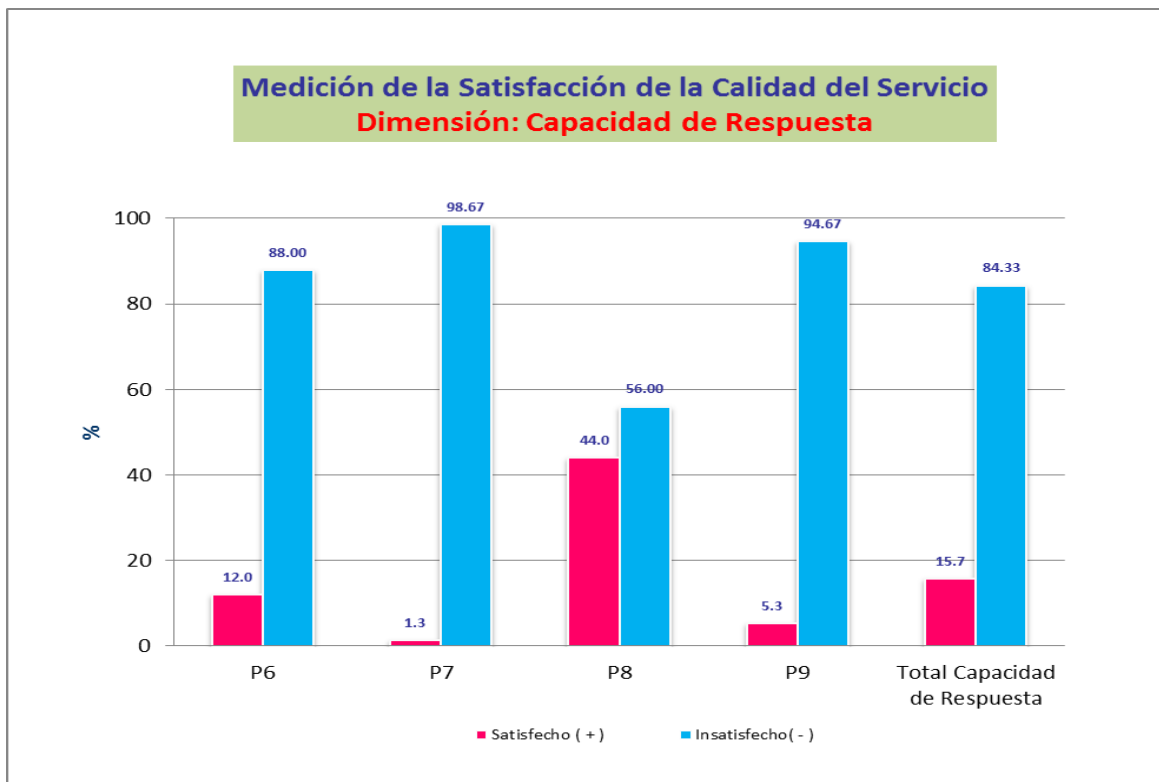


Figura 3. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en su dimensión capacidad de respuesta.

Interpretación:

En la figura 3, correspondiente a la dimensión capacidad de respuesta apreciamos una mejora en la calidad del servicio, debido a que del total de los encuestados en el orden del 15.7% han expresado su satisfacción por el servicio recibido, asimismo se infiere que solamente el 84.33% expresa no estar satisfecho con el servicio.

De los resultados alcanzados se denota que: La dimensión capacidad de respuesta por parte del personal que labora en el área de relaciones exteriores del centro de mejor atención al ciudadano de Lima Norte, presenta un buen nivel de satisfacción en los usuarios por lo cual se infiere que existe calidad del servicio.

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la seguridad

Total n	Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
		n	%	n	%
75	P10	10	13.3	65	86.7
75	P11	2	2.7	73	97.3
75	P12	3	4	72	96
75	P13	16	21.3	59	78.7
300	Total Fiabilidad	31	10.3	269	89.7

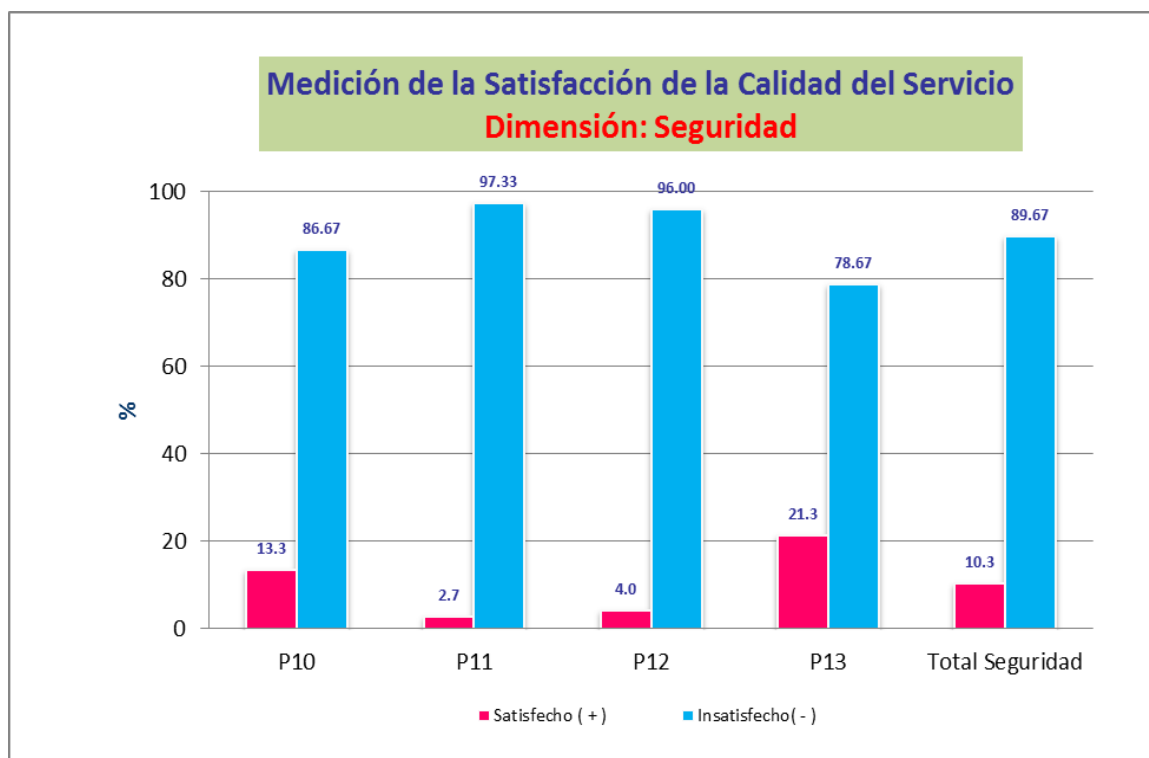


Figura 4: distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en la dimensión seguridad

Interpretación:

En la figura 4, correspondiente a la dimensión seguridad se aprecia una mejora sustancial en la calidad del servicio, toda vez que existe un grupo representativos del 10.3% que manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, asimismo el 89.67% expresaron su insatisfacción por el servicio recibido.

De los resultados obtenidos se evidencia que el personal ha cubierto en gran medida las expectativas de los usuarios, toda vez que el porcentaje de insatisfacción es muy bajo.

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de la empatía

Total n	Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN			
		Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)			
		n	%	n	%		
75	P14	Considera necesario que el personal para consulta externa trate con amabilidad y respeto al paciente.		11	14.7	64	85.3
75	P15	Considera necesario que el médico que le esté atendiendo muestre interés por su salud.		12	16	63	84
75	P16	Considera necesario que comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.		10	13.3	65	86.7
75	P17	Considera necesario que comprenda al paciente sobre la explicación del médico sobre el tratamiento que deberá seguir: Tipo de medicamento, dosis y efectos.		5	6.7	70	93.3
75	P18	Considera necesario que el paciente comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.		4	5.3	71	94.7
375	Total Fiabilidad		42	11.2	333	88.8	

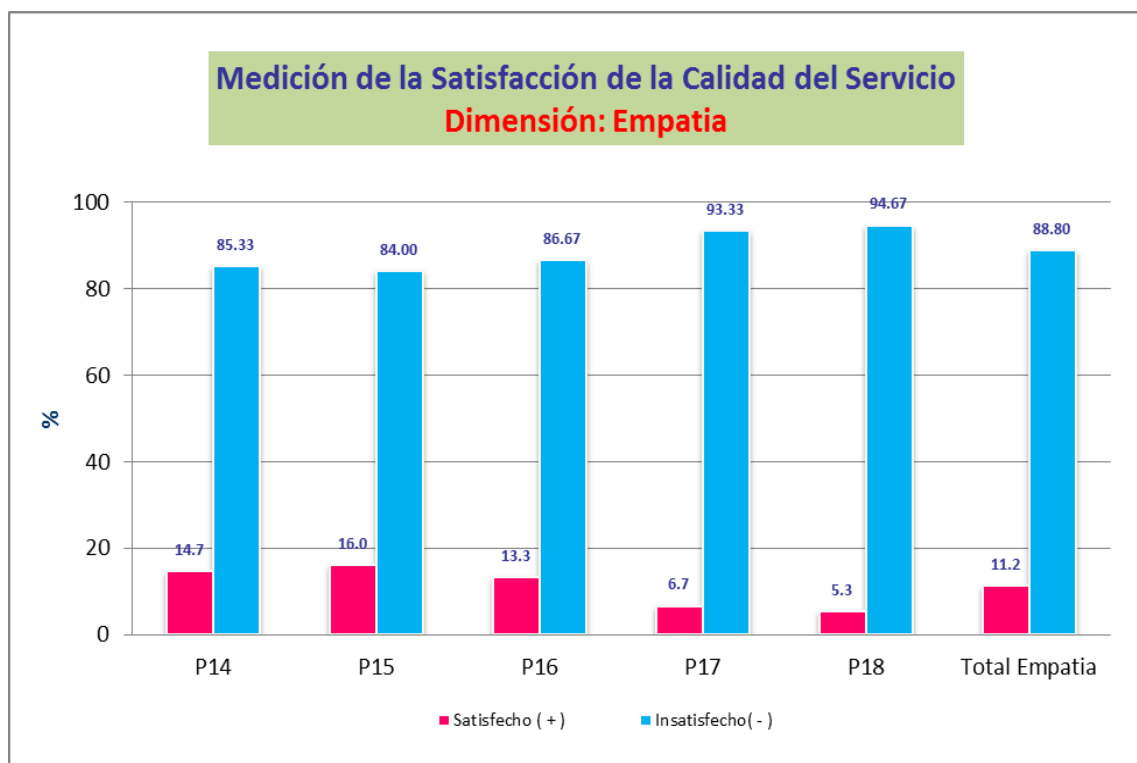


Figura 5. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en su dimensión empatía

Interpretación:

En la figura 5, correspondiente a la dimensión empatía se aprecia una mejora sustancial en la calidad del servicio, toda vez que existe un grupo representativos del 11.2% que manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, asimismo el 88.8% expresaron su insatisfacción por el servicio recibido.

De los resultados obtenidos se concluye que es la dimensión con mejores resultados en comparación con las otras dimensiones.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de satisfacción/ insatisfacción de los aspectos tangibles

Total n	Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
		n	%	n	%
75	P19	8	10.7	67	89.3
75	P20	5	6.7	70	93.3
75	P21	1	1.3	74	98.7
75	P2	1	1.3	74	98.7
300	Total Fiabilidad	15	5	285	95

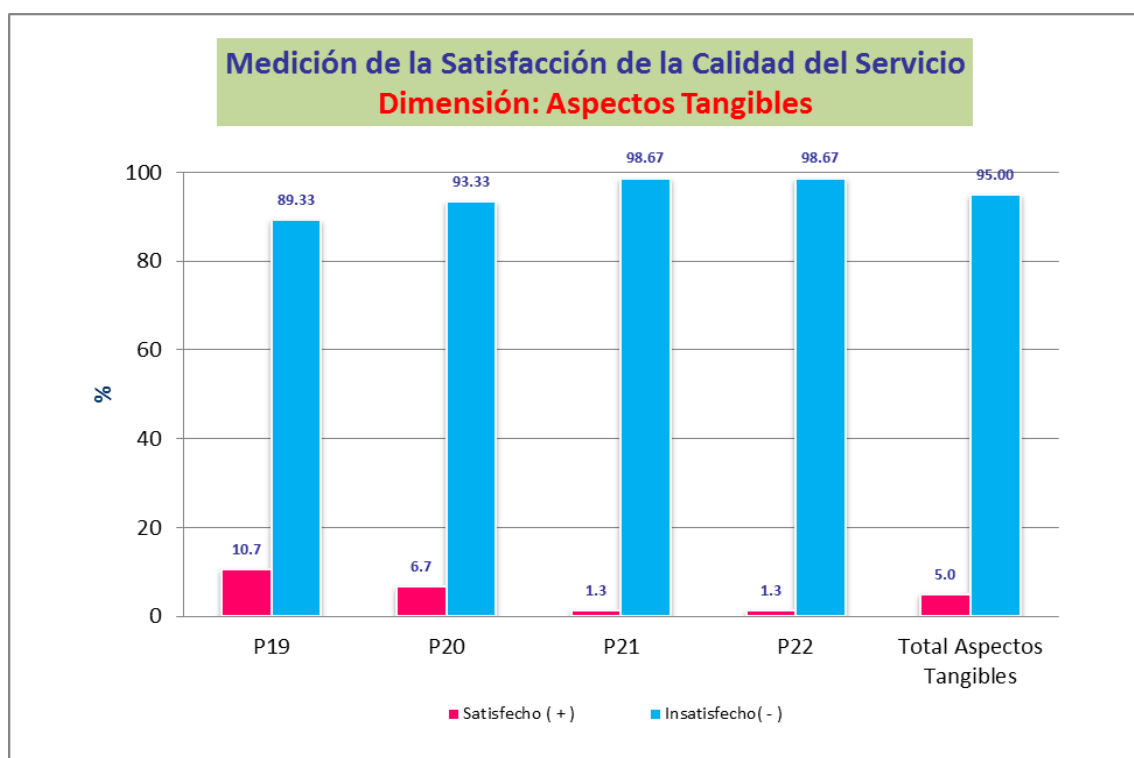


Figura 6. Distribución porcentual de usuarios según su apreciación sobre la calidad del servicio en su dimensión aspectos tangibles

Interpretación:

En la figura 6, correspondiente a la dimensión elementos tangibles apreciamos una mejora en la calidad del servicio, debido a que del total de los encuestados en el orden del 5% de un total de 70 encuestados han expresado su satisfacción por el servicio recibido, asimismo se infiere que solamente el 95% expresa no encontrarse satisfechos.

De los resultados alcanzados se puede inferir que el nivel de percepción de los usuarios ha cubierto sus expectativas, esto nos indicaría que el concepto que involucra a esta dimensión que se refiere a la parte física como las instalaciones, equipos y personal son muy bien vistos y dan comodidad a los usuarios por ello presenta un índice alto en los resultados.

Tabla 11

Operacionalización de porcentajes de las 5 dimensiones evaluadas en la calidad del servicio.

Dimensiones	Satisfecho	Insatisfecho
	(+)	(-)
Fiabilidad	20.8	79.20
Capacidad de respuesta	15.7	84.33
Seguridad	10.3	89.67
Empatía	11.2	88.8
Aspectos tangibles	5.0	95.00
Promedio de dimensiones	12.9	87.1

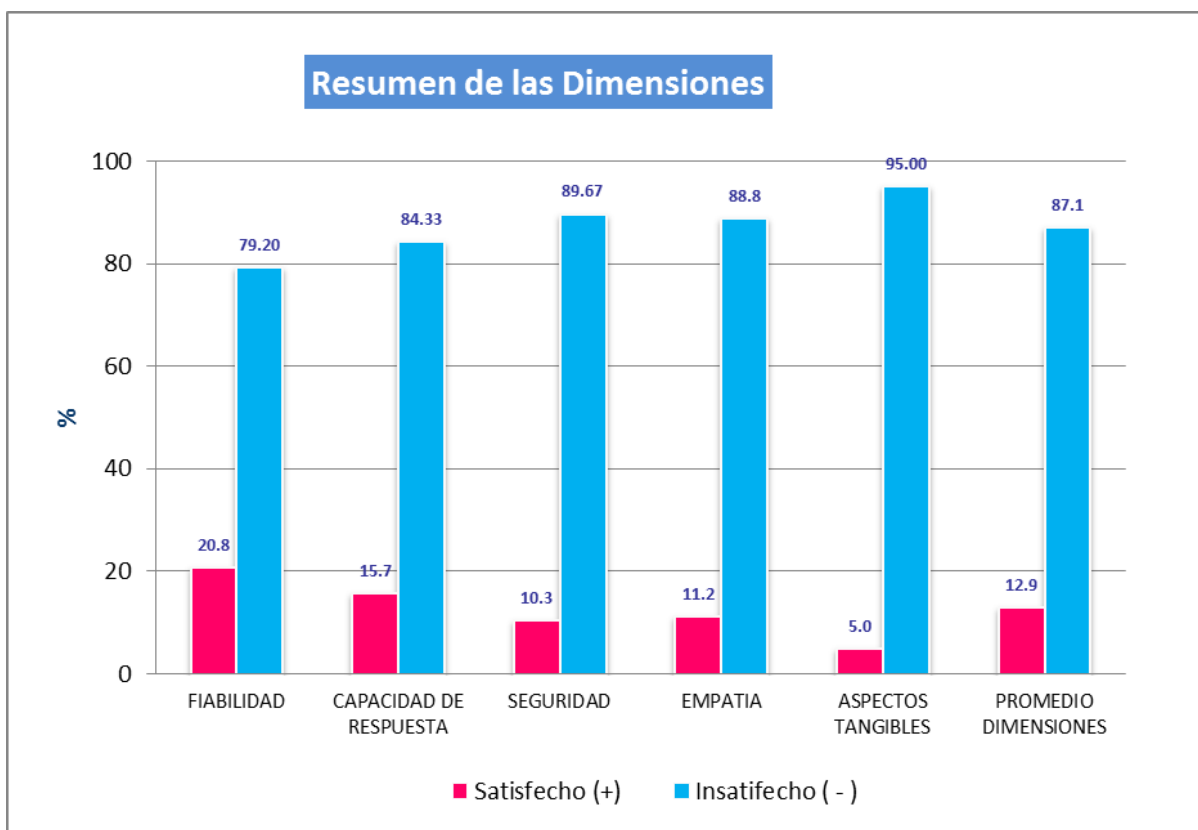


Figura 7. Distribución porcentual por dimensiones, respecto a la calidad del servicio.

Interpretación:

De la tabla 11 y figura 7, correspondientes al resumen total de dimensiones se puede apreciar un bajo nivel de satisfacción, debido a que el 12.9% han expresado su satisfacción por el servicio recibido, en tanto que el 87.1% de los encuestados expresan no encontrarse satisfechos con algunos elementos del servicio, asimismo se puede apreciar que las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta alcanzado un mayor nivel de satisfacción con 20.8% y 17.7% respectivamente, mientras que respecto a la insatisfacción todas las dimensiones superan 80% de lo que se puede apreciar que el nivel de percepción de los usuarios es alta respecto a la insatisfacción, esto nos indicaría que los usuarios se sienten insatisfechos en los servicios recibidos, es por ello que se presenta un índice alto en los resultados, con lo cual se demuestran que la calidad del servicio en el hospital Caetano Heredia en la consulta externa es deficiente.

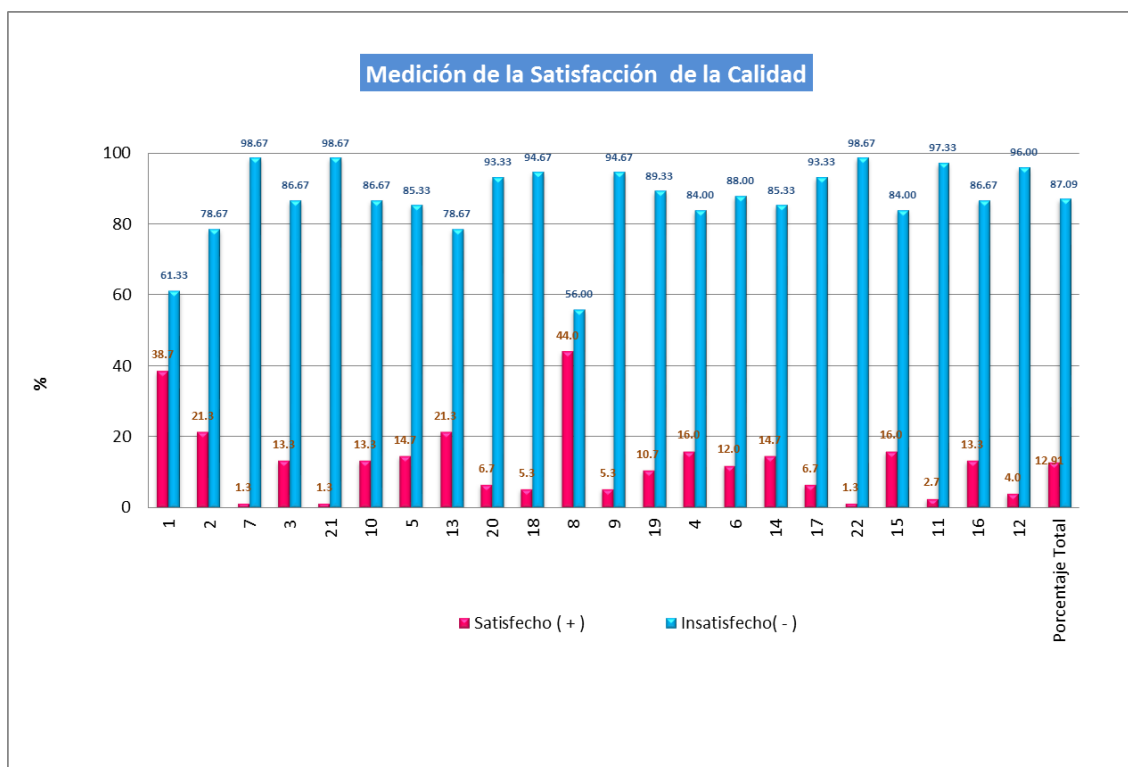


Figura 8. Distribución porcentual por cada ítem que conformó el cuestionario de calidad de servicios en el área de Relaciones Exteriores

Interpretación:

En la figura 8, correspondiente a la distribución porcentual por cada ítem que conformó el cuestionario de expectativas y de percepción se puede apreciar que en su mayoría están sobre el 60% de insatisfacción, asimismo se observa que la pregunta 12 correspondiente a la dimensión seguridad, y que está referida tanto al médico como al paciente, respecto a los trámites realizados en la entidad, ésta ha obtenido el más alto porcentaje llegando a 89.3% de insatisfacción, razón por la cual se puede inferir que existe un nivel de insatisfacción por lo que se diría que debería haber una mejora en la calidad del servicio, y que por lo tanto hay un nivel de insatisfacción muy alto que invita a revertirlos con urgencia.

IV. Discusión

4.1. Discusión de resultados

De acuerdo a los resultados encontrados se puede apreciar un bajo nivel de satisfacción, debido a que el 12.9% han expresado su satisfacción por el servicio recibido, en tanto que el 87.1% de los encuestados expresan no encontrarse satisfechos con algunos elementos del servicio, asimismo se puede apreciar que las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta alcanzado un mayor nivel de satisfacción con 20.8% y 17.7% respectivamente, mientras que respecto a la insatisfacción todas las dimensiones superan 80% de lo que se puede apreciar que el nivel de percepción de los usuarios el alta respecto a la insatisfacción, esto nos indicaría que los usuarios se sienten insatisfechos en los servicios recibidos, con lo cual se demuestran que la calidad del servicio en el hospital Caetano Heredia en la consulta externa es deficiente. Respecto a los antecedentes tenemos a Santana (2014), en un trabajo de investigación titulado *Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital*, concluyó que a pesar de que el déficit de la calidad, el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería recibida fue alta. Estos resultados indican que la institución necesita centrar sus objetivos, en un sistema de evaluación continua de la calidad de la atención, con el objetivo de atender a las expectativas de los pacientes, así mismo Castillo (2014), en su trabajo de investigación denominado *Satisfacción de usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Públicas y factores asociados de Cartagena*, llegó a la conclusión que existe la buena percepción de las usuarias, en relación a la interacción con el profesional que las atiende, es un factor determinante para estar satisfecha y puede favorecer la adherencia de éstas al cuidado prenatal, independiente de otros factores relacionados con la calidad de los servicios de salud.

Se discute la percepción del paciente y su interacción con el profesional que los atiende y el sistema de evaluaciones del personal del hospital en lo que se refiere a la calidad de atención que se brinda al paciente.

Para Roa (2015), en su tesis para optar el grado de Magíster en la Universidad Autónoma de Nicaragua, realizó el estudio titulado *Opinión de los*

Usuarios externos sobre la calidad de servicios que brinda el laboratorio clínico del Centro de Salud Sócrates Flores Vivas, Concluyó que con el 92% de cumplimiento de las expectativas los usuarios estarían totalmente satisfechos 74% lo que se considera moderadamente satisfecho. Los resultados concluyeron que se tiene que hacer mejoras en la calidad del servicio de Laboratorio Clínico., en la misma dirección Siaden (2016), en su Tesis de Magíster *Calidad de Atención de la Consulta Externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016*. En conclusión los usuarios del servicio de medicina externa consideran que reciben una buena atención, los resultados ayudaron a mantener la calidad de la atención mejorando en algunas fallas.

Por otro lado Fernández (2014), en su tesis titulada *Calidad de Atención y Grado de satisfacción del paciente Cardíaco transferido de provincia a la Consulta Externa de Cardiología del INCOOR 2009*, concluye que la atención que se brinda es de calidad según la percepción de los usuarios externos diferidos de provincia. Mientras que la insatisfacción estuvo identificada en la infraestructura inadecuada e incumplimiento de los horarios de atención; mientras que la satisfacción readicionada con los médicos y el personal debidamente identificado. La mayoría de usuarios externos diferidos de provincia estuvieron insatisfechos con (a) la dimensión fiabilidad en un 84%, asociada con la capacidad de realizar correctamente el servicio b) la dimensión respuesta rápida en un 71.7 %, asociada con la capacidad de realizar rápida los servicios (c) la dimensión de aspectos tangibles en un 71.28% relacionada con la falta de información y actitud poco amable del médico (d) la dimensión empatía en un 61.49% relacionada con la cortesía y la credibilidad del personal. Mientras que la mayoría de usuarios estuvieron satisfechos con la dimensión seguridad en un 52.77% relacionada con la ausencia de peligro riesgo o dudas a la hora de necesitar el servicio. Así mismo Gallardo y Reynaldos, (2014), en su tesis titulada “Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería”. La medición de estos aspectos se torna imprescindible debido a que si tenemos una población partícipe, para saber qué opina con respecto a los servicios otorgados, tendremos una retroalimentación constante de aquellos puntos perfectibles en la práctica,

mejorando los procesos y ayudando a que el trabajo en equipo tenga orientación al usuario como herramienta de mejora de la calidad.

Shimabuku (2014), en su trabajo de investigación científica *Las reclamaciones de los usuarios en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, Perú*. El objetivo de esta investigación fue Identificar las características de las reclamaciones de los usuarios externos de un centro pediátrico de referencia nacional. El diseño de investigación fue el estudio descriptivo, retrospectivo. Del libro de reclamaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño, entre julio 2011 y setiembre 2012, se elaboró una base de datos. El paciente podía tener más de un motivo de reclamación. Principales medidas de resultados fueron Datos demográficos, frecuencia, motivos, tiempo de resolución, personal aludido y resultados de las reclamaciones. Se recolectó 283 copias de formatos que contenían 358 motivos de reclamaciones, siendo los más frecuentes: trato inapropiado 32,1%, tiempo de espera prolongado 18,4%, información deficiente 14,5%, dificultad para el acceso en la atención 9,5%, extravío de documentación 7,8%, problemas de comunicación 7,5%, privilegios 5,9%, disconformidad con aspectos tangibles 4,2%. Las áreas que recibieron más reclamaciones fueron: consultorios 12 externos 41,7% (tasa de 0,5 por mil pacientes), vigilancia 9,2%, Servicio Bajo Tarifario Diferenciado (privado) 9,2% y Caja 6,0%. El 60% de las reclamaciones fueron resueltas y, de estas, el 84,2% antes de los 28 días. En relación al personal de salud aludido en los reclamos estuvieron: médico (26,4%), técnica de enfermería (13,9%), personal administrativo (12,2%), vigilante (12,2%), personal de archivo (9,7%), enfermera (9,0%), cajero (5,9%), admisionista (2,1%). Conclusiones: Las características de las reclamaciones sugieren intervenciones correctivas y educativas más apropiadas para así minimizar los reclamos de los usuarios o disminuirlas. Es necesario evaluar periódicamente las reclamaciones para aumentar la satisfacción de los usuarios

V. Conclusiones

Primera.

Según la percepción de los usuarios en cuanto a la dimensión, fiabilidad corresponde al Servicio de Consulta Externa del Hospital Cayetano Heredia, Lima – 2017; el 20.8% están satisfechos con el servicio recibido y tan sólo un 79.20% expresan su insatisfacción. Es de precisar que la dimensión, fiabilidad es la dimensión de calidad que tiene una mayor importancia en un servicio, ya que define la calidad del servicio ofrecido y por eso debemos poner mayor atención y mejorarlo.

Segunda.

Respecto a la capacidad de respuesta, apreciamos que del total de los encuestados (75) el 15.7% han expresado su satisfacción por el servicio recibido, asimismo se infiere que solamente el 84.33% expresa no estar satisfecho con el servicio. De los resultados alcanzados se denota que la dimensión de la capacidad de respuesta por parte del personal que trabaja en el área de Relaciones Exteriores del Centro de Mejor Atención al Ciudadano de Lima Norte presenta un bajo nivel y lo relacionado con la comunicación interpersonal. Es por esta situación que debería mejorarse al personal que trabaja en el área de Comunicaciones y Orientaciones.

Tercera.

En la dimensión de seguridad se presenta una insatisfacción en la calidad del servicio, toda vez que existe un grupo representativo. Es por esto que del total de usuarios encuestados (75) el 10.33% manifestaron estar insatisfechos con el servicio recibido, asimismo el 89.67% expresaron su insatisfacción por el servicio recibido. Es así que de los resultados obtenidos se evidencia también que en la dimensión de seguridad existen fallas que deben solucionarse.

Cuarta

Referente a la dimensión de empatía se aprecia también un grado de insatisfacción en el total de personas encuestadas (75) mostraron su satisfacción con un 11.2%, mientras que su insatisfacción arrojó un 88.8%, de los resultados obtenidos podemos concluir que la comunicación entre el paciente y el personal que trabaja en el Hospital no cumple con las

expectativas deseadas, por lo que hay que desarrollar un sistema de acercamiento que pueda percibirse prontamente.

Quinta.

Respecto a los elementos tangibles apreciamos en lo referente a la calidad del servicio de un total de 75 encuestados un 5% han expresado su satisfacción por el servicio, asimismo se refiere que solamente el 95% expresa no encontrarse satisfecho, de los resultados alcanzados se puede inferir que el nivel de percepción de los usuarios no ha cubierto las expectativas; esto nos indica que el concepto que involucra a esta dimensión se refiere a la parte física y a las instalaciones, equipos y a la presentación de las personas que laboran en el Hospital. Esta observación nos ayudará a ser muy cuidadosos a lo que se refiere a lo anteriormente mencionado.

Sexta.

De la Tabla 11 y figura 7 correspondiente al total de las dimensiones se puede apreciar un bajo nivel de satisfacción debido a que el 12.9% han expresado su satisfacción por el servicio recibido, en tanto que el 87.1% de los encuestados expresaron no encontrarse satisfecho con algunas dimensiones del servicio. Estos resultados indican hasta el momento en lo referente a calidad de servicio hay mucho descuido en nuestro Hospital los cuales hay que revertirlo.

Sétima.

En la figura 8 correspondiente a la distribución porcentual por cada ítem que conformó el cuestionario de expectativas y también el cuestionario de percepción se puede apreciar que en su mayoría están sobre el 60% de satisfacción, asimismo se observa en la pregunta 12 corresponde a la dimensión de seguridad y que esta referida así como usuario, sentirme seguro de los trámites realizados en la entidad obteniendo en esta dimensión el 89.3% de insatisfacción, por lo que finalmente debemos mejorar el nivel de insatisfacción de nuestros usuarios (pacientes)

VI. Recomendaciones

Primera.

De acuerdo al resultado general se ha visualizado una alta insatisfacción de los pacientes del Servicio de Consulta Externa, situación que deberán analizar cuidadosamente las autoridades para revertir dicha situación.

Segunda.

Que las autoridades deben tener en cuenta la necesidad de simplificar el proceso de atención para que los pacientes se sientan más fidelizados en su tratamiento.

Tercera.

Mejorar los mecanismos de apoyo en el diagnóstico del paciente para revertir la percepción que tienen los usuarios de la tangibilidad y con ello garantizar un mejor servicio.

Cuarta.

Se recomienda también en lo posible que las autoridades actuales del hospital se planteen nuevas estrategias que involucren la total participación del personal con la consiguiente satisfacción del personal que se vería en el corto plazo.

VII. Referencias

- Bestard, J. J. (2015). La asistencia sanitaria pública. Seguro de salud o servicio público. Derecho a la protección de la salud. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=CW-gAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Castillo, S. (2014). *“Satisfacción y control prenatal en Instituciones de Salud Pública y factores asociados de Cartagena. Universidad de Cartagena – Venezuela. (pags. 10,15, 25).*
- Claudia, D. (2014). *“Evaluación de la calidad de atención en los servicios de salud del primer nivel de atención de la localidad de Santa Tome, Corrientes: Satisfacción de los usuarios. Universidad de Sao Paulo – Brasil (pag. 12, 32, 60).*
- Coloma, A. (2009). *Niveles de satisfacción de los usuarios- del Servicio de Urgencias del Hospital Carlos Andrade Marín y diseño de un programa de gestión de calidad. (Tesis de maestría, Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador). Recuperada de:*
<http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/8498/3/CD-2027.pdf>
- Cronroos, C. (1988). *“Service Quality” The Six C extern of Good Service Quality Review of Business. New York. ST. John´s University Press.*
- Deming, W.E. (1989). *“Calidad productiva y competitividad”. La salida de la Crisis. Días de Santos. Madrid.*
- Donabedian A. (2002). *“Evaluating the quality of medical care Mmfo” (44(2): 166-206).*
- Fernández, R. (2014). *Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardíaco transferido de provincia a la Consulta Externa de Cardiología del INCOR 2009. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperada de:*
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3819/1/Fernandez_cr.pdf

Fernández, E. (2014). *“Grado de satisfacción del paciente cardíaco transferido de provincia a la consulta Externa de Cardiología del INCOOR 2009”*, tesis de Magíster U.N.M.S.M. – Lima – Perú. (pág. 18, 25, 30).

Gallardo y Reynadlos (2014). *“Calidad del servicio de satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería”*. Tesis de Magíster en Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (pág. 25, 29).

Gomez B. (2013). *“Elaboración del Proyecto de Tesis”*. (pág. 5, 10 y 27).

Gomez B. (2013). *“Elaboración de Tesis”*. (pág. 5, 10, 27 y 30).

Huiza, G. A. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperada de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf

Ministerio de Salud del Perú. (2002). *Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud*. Lima, Perú: Ministerio de Salud del Perú. Recuperado de:
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/Estandar_1erNivel2003.pdf

Ministerio de Salud del Perú. (2009). Documento técnico: *Política nacional de calidad en salud R.M. Nº 727-2009/MINSA*. Lima, Perú: Ministerio de Salud del Perú. Recuperado de:
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf

Ministerio de Salud del Perú (2011). *Resolución Ministerial 527020N/MIN- Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo*. (pág. 9, 40)

Organización Mundial de la Salud. (2006). *Informe sobre la salud en el mundo 2006 - Colaboremos por la salud*. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de:

<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2014). “*Salud para todos en el año 2000*”. Taller N° 6. (pág. 4, 16, 18 y 32).

ROA, (2015). “*Opinión de los usuarios sobre la calidad de servicios que brinda el laboratorio clínico del Centro de Salud Sócrates Flores Vivas*” Tesis para optar grado Magíster en la Universidad Autónoma de Nicaragua. (pags. 20, 35).

Santana, (2014). “*Quality nursing care and satisfacción de patients attended at teaching hospital*”. Universidad de Texas. EE.UU. (pag. 20, 30, 45).

Servqual (2010). “*El modelo Servqual de la calidad del servicio*”. (pág. 20,25).

Shimabuku (2014). “*Las reclamaciones en un centro pediátrico de referencia nacional en el Perú*”. Tesis de Magíster en Gerencia de Salud. U.N.M.S.M. (pág. 40,42).

Zepeda, F. M. (2008). *Desarrollo y validación de un instrumento para evaluar satisfacción por la atención en usuarios con diabetes tipo 2 y/o hipertensión arterial en Unidades de Medicina Familiar del IMSS*. (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Aguascalientes, Aguascalientes, México). Recuperada de:

http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/647/315_448.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

“Percepción del paciente de la calidad del servicio de consulta externa en el hospital Cayetano Heredia. Lima – 2017”

2. AUTOR

Luis Roberto Malarín Rojas

malroj2014@gmail.com

Estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

3. RESUMEN

La presente investigación es clasificada como una investigación básica y de carácter Descriptivo no Experimental y Transversal, con un enfoque cuantitativo y la población que asiste diariamente al Hospital Cayetano es de 25-60 años, para ser evaluados mediante la técnica de Encuestas tomando como instrumento los cuestionarios de SERVQUAL modificados para salud, con 5 dimensiones y con 22 ítems tanto para la expectativa como para las perspectiva divididos en cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles). Los resultados se pudieron contabilizar mediante la escala de Likert que se numeró del 1 al 5.

Cada pregunta permitió la aplicación de 5 alternativas para la escala de Likert: verificándose su confiabilidad con el alfa de Cronbach dando un 0.917 (datos de muestreo) altamente confiable.

Finalmente se llegó a determinar que existe un 12.9% de satisfacción de los pacientes por la calidad de los servicios percibidos y un 87.1% de insatisfacción por la calidad de atención de los servicios percibidos.

4. PALABRAS CLAVE

Calidad de servicio, consulta médica externa, Hospital.

5. ABSTRACT

The present investigation is classified as a basic and non-experimental and transverse descriptive research, with a quantitative approach and the population that attends the Cayetano Hospital daily is 25-60 years, to be evaluated using

the Surveys technique, taking as an instrument the SERVQUAL questionnaires modified for health, with 5 dimensions and with 22 items both for the expectation and for the perspectives divided into five dimensions (reliability, responsiveness, security, empathy and tangible elements). The results could be counted using the Likert scale that was numbered from 1 to 5.

Each question allowed the application of 5 alternatives for the Likert scale: verifying its reliability with Cronbach's alpha giving a highly reliable 0.917 (sampling data).

Finally, it was determined that there is a 12.9% satisfaction of the patients due to the quality of the services received and 87.1% of dissatisfaction with the quality of service received.

6. KEYWORDS

Quality of service, external medical consultation, hospital.

7. INTRODUCCIÓN

La presente investigación “Percepción del paciente de la calidad del Servicio de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima – 2017”, tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción e insatisfacción por parte del paciente usuario del Servicio de Consulta externa del presente hospital.

Clasificado como un hospital Nivel III fue fundado en 09 de junio de 1968 y su atención por día no pasaba de 60 – 80 pacientes por día gozaba de una atención impecable, en la actualidad atiende a todo el Cono Norte, la cual cuenta con 6 nuevos distritos y una población total aproximadamente de un millón y medio de habitantes. Por su gran fama adquirida con el correr de los años los pacientes usuarios prefieren nuestro hospital el cual no se da abasto para atender como en anteriores épocas a sus pacientes usuarios. Por tal motivo, la presente investigación quiso investigar el nivel de satisfacción del paciente usuario de los servicios de consulta externa que le brinda el Hospital.

La investigación realizada se clasificó como una investigación de tipo básica y de carácter Descriptivo no Experimental y con carácter Transversal, con un enfoque cuantitativo; la población que asiste diariamente al Hospital Cayetano es de 300 – 400 pacientes al servicio de Consulta externa de los cuales se tomó una muestra de 75 pacientes de 25 – 60 años para ser evaluados mediante la técnica de Encuestas tomando como instrumento los

cuestionarios de SEVQUAL modificado para salud, con 5 dimensiones y 22 ítems, tanto para la percepción como para las expectativas divididos en cinco dimensiones.

Cada dimensión permitió la aplicación de 5 alternativas para la escala de Likert, verificándose su confiabilidad con el alfa de Cronbach dando un 0.917 (datos de muestreo altamente confiable de satisfacción de los pacientes por la calidad de los servicios percibidos y un 87.1% de insatisfacción por la calidad de atención de los servicios percibidos).

Dichos resultados son importantes que se tomen en cuenta por las autoridades competentes para sean revertidos en beneficio de la población, que como hemos visto es considerable.

8. METODOLOGÍA

El método que se empleó para la siguiente investigación fue el “Descriptivo no Experimental Transversal ya que los datos que se tomaron en la encuesta fue en un solo tiempo. Para la muestra poblacional se tomó 75 pacientes de los cuales 49 hombres y 29 mujeres (25 – 60 años), para tal acción nos ajustamos al método no probabilística intencional, la cual no se ajusta a ninguna regla matemática ni estadística, sólo a la característica general es decir todos harán pacientes y van al Hospital por alguna dolencia.

Para la técnica de la encuesta se emplearon cuestionarios modificados de SERVQUAL por el Ministerio de Salud, para ser utilizados en el control de la calidad de los servicios de salud. En total se utilizaron 150 cuestionarios, 75 cuestionarios para las 22 preguntas de los 5 dimensiones de la parte “expectativa” y los otros 75 cuestionarios para las 22 preguntas de los 5 dimensiones que correspondieron a la parte de “Perspectiva”.

Cabe resaltar que las dimensiones en el método SERVQUAL son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Para la medición de los resultados tanto de los cuestionarios de la parte expectativa como los cuestionarios de la parte perspectiva se empleó la escala de Likert del 1 – 5, y para medir el grado de confiabilidad se hizo a través del alfa de Cronbach que arrojó un total de 0.917 que indica un alto grado de fiabilidad en sus resultados. Finalmente el procesamiento de los datos se realizó mediante la aplicación del programa SPSS versión 20.0 para encontrar los resultados.

9. RESULTADOS

El resumen total de dimensiones se puede apreciar un bajo nivel de satisfacción, debido a que el 12.9% han expresado su satisfacción por el servicio recibido, en tanto que el 87.1% de los encuestados expresan no encontrarse satisfechos con algunos elementos del servicio, asimismo se puede apreciar que las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta alcanzado un mayor nivel de satisfacción con 20.8% y 17.7% respectivamente, mientras que respecto a la insatisfacción todas las dimensiones superan 80% de lo que se puede apreciar que el nivel de percepción de los usuarios el alta respecto a la insatisfacción, esto nos indicaría que los usuarios se sienten insatisfechos en los servicios recibidos, es por ello que se presenta un índice alto en los resultados , con lo cual se demuestran que la calidad del servicio en el hospital Caetano Heredia en la consulta externa es deficiente.

En la distribución porcentual por cada ítem que conformó el cuestionario de expectativas y de percepción se puede apreciar que en su mayoría están sobre el 60% de insatisfacción, asimismo se observa que la pregunta 12 correspondiente a la dimensión seguridad, y que está referida tanto al médico como al paciente, respecto a los trámites realizados en la entidad, ésta ha obtenido el más alto porcentaje llegando a 89.3% de insatisfacción, razón por la cual se puede inferir que existe un nivel de insatisfacción por lo que se diría que debería haber una mejora en la calidad del servicio, y que por lo tanto hay un nivel de insatisfacción muy alto que invita a revertirlos con urgencia.

10. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados encontrados se puede apreciar un bajo nivel de satisfacción, debido a que el 12.9% han expresado su satisfacción por el servicio recibido, en tanto que el 87.1% de los encuestados expresan no encontrarse satisfechos con algunos elementos del servicio, asimismo se puede apreciar que las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta alcanzado un mayor nivel de satisfacción con 20.8% y 17.7% respectivamente, mientras que respecto a la insatisfacción todas las dimensiones superan 80% de lo que se puede apreciar que el nivel de percepción de los usuarios el alta respecto a la insatisfacción, esto nos indicaría que los usuarios se sienten insatisfechos en los servicios recibidos, con lo cual se demuestran que la calidad del servicio en el hospital Caetano Heredia en la consulta externa es deficiente. Respecto a los antecedentes tenemos a Santana (2014), en un trabajo de investigación titulado *Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital*, concluyó que a pesar de que el déficit

de la calidad, el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería recibida fue alta. Estos resultados indican que la institución necesita centrar sus objetivos, en un sistema de evaluación continua de la calidad de la atención, con el objetivo de atender a las expectativas de los pacientes, así mismo Castillo (2014), en su trabajo de investigación denominado *Satisfacción de usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Públicas y factores asociados de Cartagena*, llegó a la conclusión que existe la buena percepción de las usuarias, en relación a la interacción con el profesional que las atiende, es un factor determinante para estar satisfecha y puede favorecer la adherencia de éstas al cuidado prenatal, independiente de otros factores relacionados con la calidad de los servicios de salud.

Se discute la percepción del paciente y su interacción con el profesional que los atiende y el sistema de evaluaciones del personal del hospital en lo que se refiere a la calidad de atención que se brinda al paciente.

Para Roa (2015), en su tesis para optar el grado de Magíster en la Universidad Autónoma de Nicaragua, realizó el estudio titulado *Opinión de los Usuarios externos sobre la calidad de servicios que brinda el laboratorio clínico del Centro de Salud Sócrates Flores Vivas*, concluyó que con el 92% de cumplimiento de las expectativas los usuarios estarían totalmente satisfechos 74% lo que se considera moderadamente satisfecho. Los resultados concluyeron que se tiene que hacer mejoras en la calidad del servicio de Laboratorio Clínico, en la misma dirección Siaden (2016), en su Tesis de Magíster *Calidad de Atención de la Consulta Externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016*. En conclusión los usuarios del servicio de medicina externa consideran que reciben una buena atención, los resultados ayudaron a mantener la calidad de la atención mejorando en algunas fallas.

11. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se pueden obtener las siguientes conclusiones, que es recomendable evaluar permanentemente las reclamaciones para aumentar la satisfacción de los pacientes de consulta externa. Desarrollar cursos de capacitación que permitan una mejor relación de empatía entre el profesional de salud y el paciente de consulta externa, agregamos que la medición de estos aspectos se toma como imprescindible debido a que nuestra población de grado cultural heterogéneo, pero homogéneo en su calidad de atención de salud requieren una mejor información y atención tanto

médica como tecnológica y farmacológica, para solucionar sus problemas de salud.

12. REFERENCIAS

Ministerio de Salud del Perú. (2009). Documento técnico: *Política nacional de calidad en salud*. R.M. N° 727-2009/MINSA. Lima, Perú: Ministerio de Salud del Perú. Recuperado de:
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf

Ministerio de Salud del Perú (2011). *Resolución Ministerial 527020N/MIN- Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo* (pág. 9, 40).

Organización Mundial de la Salud. (2006). *Informe sobre la salud en el mundo 2006 - Colaboremos por la salud*. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de:
<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2014). “*Salud para todos en el año 2000*”. Taller N° 6. (pág. 4, 16, 18 y 32).

PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Luis Roberto Malarín Rojas, estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 06177296, con el artículo titulado:

“Percepción del paciente de la calidad del servicio de consulta externa en el hospital Cayetano Heredia. Lima – 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 13 de junio de 2018

Luis Roberto Malarín Rojas

Matriz de consistencia:

La percepción del paciente de la calidad del servicio de consulta externa en el hospital Cayetano Heredia. Lima – 2017.

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES E INDICADORES				
		CALIDAD				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
<p>Problema General ¿Cuál es la percepción del paciente de la Calidad del Servicio de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>Problema Específico 1 ¿Cuál es la percepción del paciente respecto a la fiabilidad en la atención de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017</p> <p>Problema Específico 2 ¿Cuál es la percepción del paciente respecto a la seguridad en la atención de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017</p> <p>Problema Específico 3 ¿Cuál es la percepción del paciente respecto a la empatía de atención de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017</p> <p>Problema Específico 4 ¿Cuál es la percepción del paciente respecto a la Capacidad de respuesta en la atención de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017</p> <p>Problema Específico 5 ¿Cuál es la percepción del paciente respecto a los Elementos tangibles en la atención de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017</p>	<p>Objetivo General: Determinar el nivel de percepción del paciente de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Objetivo 1: Determinar el nivel de percepción del paciente de la calidad del servicio de fiabilidad de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.</p> <p>Objetivo 2: Determinar el nivel de percepción del paciente de la calidad del servicio de seguridad en la atención de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.</p> <p>Objetivo 3: Determinar el nivel de percepción del paciente de la calidad del servicio de empatía en la atención de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.</p> <p>Objetivo 4: Determinar el nivel de percepción del paciente de la calidad del servicio de capacidad de respuesta de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.</p> <p>Objetivo 5: Determinar el nivel de percepción del paciente de la calidad del servicio de elementos tangibles de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2017.</p>	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Inexistencia de peligro. - Servicios bien resguardados. - Áreas de peligros señalizadas. - Se cuenta con personal de seguridad. - Se cuenta con cámaras de video. - La seguridad garantizada todo el día. 	1,2,3,4,5	<p>Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1</p>	Satisfecho insatisfecho
Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones físicas. - Instrumental médico. - Equipos de laboratorio. - Equipos de rayos X. - Equipos de patología - Cámaras de congelación. - Equipos de cocina. 	6,7,8,9,10				
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Personal calificado. - Equipos calibrados. - Resultados confiables. - Sala de operaciones. - Diagnósticos seguros 					
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Rápida entrega de resultados de laboratorio. - Rápida atención al paciente. - Comunicación oportuna 					
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Diálogo amigable. - Atención sostenida. - Orientación telefónica. - Comunicación amplia y segura. 					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p data-bbox="360 448 716 472">TIPO INVESTIGACIÓN BÁSICA</p> <p data-bbox="333 564 633 628">DISEÑO DESCRIPTIVO NO EXPERIMENTAL</p> <p data-bbox="331 762 638 786">ENFOQUE CUANTITATIVO</p>	<p data-bbox="1037 408 1187 432">POBLACIÓN:</p> <p data-bbox="808 488 1413 552">Nuestra población conto con 400 pacientes de consulta externa del Hospital Nacional Cayetano Heredia – Lima, 2017.</p> <p data-bbox="1003 644 1220 668">TIPO DE MUESTRA:</p> <p data-bbox="808 724 1155 748">Muestra no probabilística intencional.</p> <p data-bbox="981 879 1245 903">TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p data-bbox="808 959 1122 983">El tamaño de muestras será de 75.</p>	<p data-bbox="1608 448 1877 472">VARIABLE Y: CALIDAD</p> <p data-bbox="1435 488 1682 512">TÉCNICAS: La encuesta.</p> <p data-bbox="1435 528 1973 592">INSTRUMENTOS.- El cuestionario. Constará de 23 Item elaborado por el investigador.</p> <p data-bbox="1435 608 1693 632">Autor: Malarin Rojas Luis</p> <p data-bbox="1435 647 1597 671">Año: 2017-25-11</p> <p data-bbox="1435 687 1776 711">Monitoreo: A cargo del investigador</p> <p data-bbox="1435 727 1995 751">Ámbito de Aplicación: Hospital Nacional Cayetano Heredia</p> <p data-bbox="1435 767 1798 791">Forma de Administración: Individual.</p>

**INSTRUMENTO SERVQUAL PARA EVALUAR LA
PERCEPCIÓN DEL PACIENTE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE
CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA. LIMA – 2017.**

EXPECTATIVAS						
Expectativas referidas a la importancia que usted espera recibir en la atención del servicio de consulta externa en el Hospital Cayetano Heredia - Hospital Nivel III						
Utilice la escala numérica de 1-5						
Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación						
N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
FIABILIDAD: Preguntas del 01 al 05						
01	Considera necesario que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.					
02	Considera necesario que la consulta con el médico se realice en el horario programado.					
03	Considera necesario que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.					
04	Considera necesario que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.					
05	Considera necesario que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA: Preguntas del 06 al 09						
06	Considera necesario que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral Salud (SIS) sea rápida.					
07	Considera necesario que la atención para tomarse las pruebas de laboratorio sea rápido.					
08	Considera necesario que la atención para tomarse exámenes por imágenes (radiografías, ecografías y otros) sea rápida.					
09	Considera necesario que el servicio al paciente en farmacia sea rápida.					
SEGURIDAD: Preguntas de 10 al 13						
10	Considera necesario que se respete la privacidad durante la atención del paciente de consulta externa es el consultorio.					
11	Considera necesario que la atención del medio brinde un examen físico y minucioso completo del paciente para el problema de salud que motivó su asistencia.					
12	Considera necesario que el médico le brinde a sus pacientes de consulta externa un tiempo prudencial para contestar sus preguntas sobre sus problemas de salud.					
13	Considera necesario que el médico que le brinde atención al paciente de consulta externa sea de su entera confianza.					
EMPATIA: Preguntas del 14 al 18						
14	Considera necesario que el personal para consulta externa trate con amabilidad y respeto al paciente.					
15	Considera necesario que el médico que le esté atendiendo muestre interés por su salud.					
16	Considera necesario que comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.					
17	Considera necesario que comprenda al paciente sobre la explicación del médico sobre el tratamiento que deberá seguir: Tipo de medicamento, dosis y efectos.					
18	Considera necesario que el paciente comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.					
ELEMENTOS TANGIBLES: Preguntas del 19 al 22						
19	Considera necesario que los letreros de señalización y las flechas de consulta externa sean adecuadas para orientar a los pacientes.					
20	Considera necesario que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
21	Considera necesario que los consultorios estén equipados con instrumental disponible y materiales necesarios para su atención.					
22	Considera necesario que los ambientes de atención y sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.					

**INSTRUMENTO SERVQUAL PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN DEL
PACIENTE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN
EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA. LIMA – 2017.**

PERCEPCIONES						
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Cayetano Heredia – Hospital Nivel III. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
FIABILIDAD: Preguntas del 01 al 05						
01	¿Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otros pacientes de consulta externa?					
02	¿Su atención se realizó sin ninguna dificultad y en orden?					
03	¿Su atención se realizó respetando al horario publicado de atención?					
04	¿Cuándo Ud. presento una queja o reclamo el hospital, contaba con los mecanismos adecuados?					
05	¿La farmacia contaba con los medicamentos recetados por el doctor?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA: Preguntas del 06 al 09						
06	¿La atención al paciente en el área de caja de farmacia fue rápida?					
07	¿La atención al paciente en el área de admisión fue rápida?					
08	¿El tiempo de atención en el consultorio fue breve?					
09	¿Si Ud. tuvo algún problema se le resolvió con facilidad?					
SEGURIDAD: Preguntas de 10 al 14						
10	¿En el consultorio durante la atención se respetó su privacidad?					
11	¿Al momento de su consulta con el médico u otro profesional de salud le realizaron un examen completo y minucioso?					
12	¿Al momento de su consulta con el médico u otro profesional de la salud, le brindaron un tiempo razonable para que Ud. pueda contestar sus dudas o preguntas?					
13	¿Durante la atención médica el médico le inspiró confianza?					
EMPATIA: Preguntas del 14 al 18						
14	¿Durante su estancia en el hospital el médico u otro profesional que le atendió le trato con respeto, amabilidad y respeto?					
15	¿El personal de caja / farmacia le trato con respeto y paciencia durante su presencia?					
16	¿Durante su permanencia en el hospital Cayetano el área de admisión le trató con respeto y paciencia?					
17	¿Ud. comprendió que el médico le dio sobre el estado de su salud?					
18	¿Ud. comprendió la explicación que el médico u otro profesional de la salud, le dio acerca del tratamiento que se le dará y los cuidados para su salud?					
ELEMENTOS TANGIBLES: Preguntas del 19 al 22						
19	¿La señalización con letreros y flechas para orientar al paciente de consulta externa fueron adecuados?					
20	¿Tanto el consultorio como la sala de espera se encontraron limpios, así como las bancas o sillas ordenadas?					
21	¿El hospital contó con baños limpios para los pacientes?					
22	¿El consultorio donde se le atendió contó con equipos y materiales necesarios para su atención y operativos?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD EN SU ASPECTO DE EXPECTATIVA DEL PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA.

N°	PREGUNTAS	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	FIABILIDAD: Preguntas del 01 al 05	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	Considera necesario que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	✓		✓		✓		
02	Considera necesario que la consulta con el médico se realice en el horario programado.	✓		✓		✓		
03	Considera necesario que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	✓		✓		✓		
04	Considera necesario que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	✓		✓		✓		
05	Considera necesario que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA: Preguntas del 06 al 09	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
06	Considera necesario que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral Salud (SIS) sea rápida.	✓		✓		✓		
07	Considera necesario que la atención para tomarse las pruebas de laboratorio sea rápido.	✓		✓		✓		
08	Considera necesario que la atención para tomarse exámenes por imágenes (radiografías, ecografías y otros) sea rápida.	✓		✓		✓		
09	Considera necesario que el servicio al paciente en farmacia sea rápida.	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD: Preguntas de 10 al 13	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Considera necesario que se respete la privacidad durante la atención del paciente de consulta externa es el consultorio.	✓		✓		✓		
11	Considera necesario que la atención del medio brinde un examen físico y minucioso completo del paciente para el problema de salud que motivó su	✓		✓		✓		

12	¿Al momento de su consulta con el médico u otro profesional de la salud, le brindaron un tiempo razonable para que Ud. pueda contestar sus dudas o preguntas?	✓		✓		✓		
13	¿Durante la atención médica el médico le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
	EMPATIA: Preguntas del 14 al 18	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	¿Durante su estancia en el hospital el médico u otro profesional que le atendió le trato con respeto, amabilidad y respeto?	✓		✓		✓		
15	¿El personal de caja / farmacia le trato con respeto y paciencia durante su presencia?	✓		✓		✓		
16	¿Durante su permanencia en el hospital Cayetano el área de admisión le trató con respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
17	¿Ud. comprendió que el médico le dio sobre el estado de su salud?	✓		✓		✓		
18	¿Ud. comprendió la explicación que el médico u otro profesional de la salud, le dio acerca del tratamiento que se le dará y los cuidados para su salud?	✓		✓		✓		
	ELEMENTOS TANGIBLES: Preguntas del 19 al 22	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	¿La señalización con letreros y flechas para orientar al paciente de consulta externa fueron adecuados?	✓		✓		✓		
20	¿Tanto el consultorio como la sala de espera se encontraron limpios, así como las bancas o sillas ordenadas?	✓		✓		✓		
21	¿El hospital contó con baños limpios para los pacientes?	✓		✓		✓		
22	¿El consultorio donde se le atendió contó con equipos y materiales necesarios para su atención y operativos?	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD EN SU ASPECTO DE PERSPECTIVA DEL PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA. LIMA – 2017

N°	PREGUNTAS	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	FIABILIDAD: Preguntas del 01 al 05	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	¿Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otros pacientes de consulta externa?	✓		✓		✓		
02	¿Su atención se realizó sin ninguna dificultad y en orden?	✓		✓		✓		
03	¿Su atención se realizó respetando al horario publicado de atención?	✓		✓		✓		
04	¿Cuándo Ud. presento una queja o reclamo el hospital, contaba con los mecanismos adecuados?	✓		✓		✓		
05	¿La farmacia contaba con los medicamentos recetados por el doctor?	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA: Preguntas del 06 al 09	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
06	¿La atención al paciente en el área de caja de farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
07	¿La atención al paciente en el área de admisión fue rápida?	✓		✓		✓		
08	¿El tiempo de atención en el consultorio fue breve?	✓		✓		✓		
09	¿Si Ud. tuvo algún problema se le resolvió con facilidad?	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD: Preguntas de 10 al 14	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	¿En el consultorio durante la atención se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
11	¿Al momento de su consulta con el médico u otro profesional de salud le realizaron un examen completo y minucioso?	✓		✓		✓		

	asistencia.						
12	Considera necesario que el médico le brinde a sus pacientes de consulta externa un tiempo prudencial para contestar sus preguntas sobre sus problemas de salud.	✓		✓		✓	
13	Considera necesario que el médico que le brinde atención al paciente de consulta externa sea de su entera confianza.	✓		✓		✓	
	EMPATIA: Preguntas del 14 al 18	SI	NO	SI	NO	SI	NO
14	Considera necesario que el personal para consulta externa trate con amabilidad y respeto al paciente.	✓		✓		✓	
15	Considera necesario que el médico que le esté atendiendo muestre interés por su salud.	✓		✓		✓	
16	Considera necesario que comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.	✓		✓		✓	
17	Considera necesario que comprenda al paciente sobre la explicación del médico sobre el tratamiento que deberá seguir: Tipo de medicamento, dosis y efectos.	✓		✓		✓	
18	Considera necesario que el paciente comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	✓		✓		✓	
	ELEMENTOS TANGIBLES: Preguntas del 19 al 22	SI	NO	SI	NO	SI	NO
19	Considera necesario que los letreros de señalización y las flechas de consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓	
20	Considera necesario que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	✓		✓		✓	
21	Considera necesario que los consultorios estén equipados con instrumental disponible y materiales necesarios para su atención.	✓		✓		✓	
22	Considera necesario que los ambientes de atención y sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *si hay suficiencia*


Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Flores Sotelo William*

Especialidad del evaluador: *Gestión económica regional / Economía*

DNI: *06175729*

Enero del 2018

..... 

Firma del experto

- 1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 - 2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
 - 3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....
Dr. William Sebastian Flores Sotelo
Docente Investigador de Posgrado
CEL N° 09426

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD EN SU ASPECTO DE EXPECTATIVA DEL PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA.

N°	PREGUNTAS	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	FIABILIDAD: Preguntas del 01 al 05	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	Considera necesario que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	✓		✓		✓		
02	Considera necesario que la consulta con el médico se realice en el horario programado.	✓		✓		✓		
03	Considera necesario que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	✓		✓		✓		
04	Considera necesario que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	✓		✓		✓		
05	Considera necesario que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA: Preguntas del 06 al 09	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
06	Considera necesario que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral Salud (SIS) sea rápida.	✓		✓		✓		
07	Considera necesario que la atención para tomarse las pruebas de laboratorio sea rápido.	✓		✓		✓		
08	Considera necesario que la atención para tomarse exámenes por imágenes (radiografías, ecografías y otros) sea rápida.	✓		✓		✓		
09	Considera necesario que el servicio al paciente en farmacia sea rápida.	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD: Preguntas de 10 al 13	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Considera necesario que se respete la privacidad durante la atención del paciente de consulta externa es el consultorio.	✓		✓		✓		
11	Considera necesario que la atención del medio brinde un examen físico y minucioso completo del paciente para el problema de salud que motivó su	✓		✓		✓		

12	¿Al momento de su consulta con el médico u otro profesional de la salud, le brindaron un tiempo razonable para que Ud. pueda contestar sus dudas o preguntas?	✓		✓		✓		
13	¿Durante la atención médica el médico le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
	EMPATIA: Preguntas del 14 al 18	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	¿Durante su estancia en el hospital el médico u otro profesional que le atendió le trato con respeto, amabilidad y respeto?	✓		✓		✓		
15	¿El personal de caja / farmacia le trato con respeto y paciencia durante su presencia?	✓		✓		✓		
16	¿Durante su permanencia en el hospital Cayetano el área de admisión le trató con respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
17	¿Ud. comprendió que el médico le dio sobre el estado de su salud?	✓		✓		✓		
18	¿Ud. comprendió la explicación que el médico u otro profesional de la salud, le dio acerca del tratamiento que se le dará y los cuidados para su salud?	✓		✓		✓		
	ELEMENTOS TANGIBLES: Preguntas del 19 al 22	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	¿La señalización con letreros y flechas para orientar al paciente de consulta externa fueron adecuados?	✓		✓		✓		
20	¿Tanto el consultorio como la sala de espera se encontraron limpios, así como las bancas o sillas ordenadas?	✓		✓		✓		
21	¿El hospital contó con baños limpios para los pacientes?	✓		✓		✓		
22	¿El consultorio donde se le atendió contó con equipos y materiales necesarios para su atención y operativos?	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD EN SU ASPECTO DE PERSPECTIVA DEL PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA. LIMA – 2017

N°	PREGUNTAS	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	FIABILIDAD: Preguntas del 01 al 05	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	¿Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otros pacientes de consulta externa?	✓		✓		✓		
02	¿Su atención se realizó sin ninguna dificultad y en orden?	✓		✓		✓		
03	¿Su atención se realizó respetando al horario publicado de atención?	✓		✓		✓		
04	¿Cuándo Ud. presento una queja o reclamo el hospital, contaba con los mecanismos adecuados?	✓		✓		✓		
05	¿La farmacia contaba con los medicamentos recetados por el doctor?	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA: Preguntas del 06 al 09	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
06	¿La atención al paciente en el área de caja de farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
07	¿La atención al paciente en el área de admisión fue rápida?	✓		✓		✓		
08	¿El tiempo de atención en el consultorio fue breve?	✓		✓		✓		
09	¿Si Ud. tuvo algún problema se le resolvió con facilidad?	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD: Preguntas de 10 al 14	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	¿En el consultorio durante la atención se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
11	¿Al momento de su consulta con el médico u otro profesional de salud le realizaron un examen completo y minucioso?	✓		✓		✓		

	asistencia.						
12	Considera necesario que el médico le brinde a sus pacientes de consulta externa un tiempo prudencial para contestar sus preguntas sobre sus problemas de salud.	✓		✓		✓	
13	Considera necesario que el médico que le brinde atención al paciente de consulta externa sea de su entera confianza.	✓		✓		✓	
	EMPATIA: Preguntas del 14 al 18	SI	NO	SI	NO	SI	NO
14	Considera necesario que el personal para consulta externa trate con amabilidad y respeto al paciente.	✓		✓		✓	
15	Considera necesario que el médico que le esté atendiendo muestre interés por su salud.	✓		✓		✓	
16	Considera necesario que comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.	✓		✓		✓	
17	Considera necesario que comprenda al paciente sobre la explicación del médico sobre el tratamiento que deberá seguir: Tipo de medicamento, dosis y efectos.	✓		✓		✓	
18	Considera necesario que el paciente comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	✓		✓		✓	
	ELEMENTOS TANGIBLES: Preguntas del 19 al 22	SI	NO	SI	NO	SI	NO
19	Considera necesario que los letreros de señalización y las flechas de consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓	
20	Considera necesario que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	✓		✓		✓	
21	Considera necesario que los consultorios estén equipados con instrumental disponible y materiales necesarios para su atención.	✓		✓		✓	
22	Considera necesario que los ambientes de atención y sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

16 de agosto de 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Sanchez Farías, Mirtha*

DNI: *25710091*

Especialidad del evaluador: *Abogada*

1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD EN SU ASPECTO DE EXPECTATIVA DEL PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA.

N°	PREGUNTAS	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	FIABILIDAD: Preguntas del 01 al 05	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	Considera necesario que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	✓		✓		✓		
02	Considera necesario que la consulta con el médico se realice en el horario programado.	✓		✓		✓		
03	Considera necesario que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	✓		✓		✓		
04	Considera necesario que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	✓		✓		✓		
05	Considera necesario que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA: Preguntas del 06 al 09	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
06	Considera necesario que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral Salud (SIS) sea rápida.	✓		✓		✓		
07	Considera necesario que la atención para tomarse las pruebas de laboratorio sea rápido.	✓		✓		✓		
08	Considera necesario que la atención para tomarse exámenes por imágenes (radiografías, ecografías y otros) sea rápida.	✓		✓		✓		
09	Considera necesario que el servicio al paciente en farmacia sea rápida.	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD: Preguntas de 10 al 13	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Considera necesario que se respete la privacidad durante la atención del paciente de consulta externa es el consultorio.	✓		✓		✓		
11	Considera necesario que la atención del medio brinde un examen físico y minucioso completo del paciente para el problema de salud que motivó su	✓		✓		✓		

12	¿Al momento de su consulta con el médico u otro profesional de la salud, le brindaron un tiempo razonable para que Ud. pueda contestar sus dudas o preguntas?	✓		✓		✓		
13	¿Durante la atención médica el médico le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
	EMPATIA: Preguntas del 14 al 18	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	¿Durante su estancia en el hospital el médico u otro profesional que le atendió le trato con respeto, amabilidad y respeto?	✓		✓		✓		
15	¿El personal de caja / farmacia le trato con respeto y paciencia durante su presencia?	✓		✓		✓		
16	¿Durante su permanencia en el hospital Cayetano el área de admisión le trató con respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
17	¿Ud. comprendió que el médico le dio sobre el estado de su salud?	✓		✓		✓		
18	¿Ud. comprendió la explicación que el médico u otro profesional de la salud, le dio acerca del tratamiento que se le dará y los cuidados para su salud?	✓		✓		✓		
	ELEMENTOS TANGIBLES: Preguntas del 19 al 22	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	¿La señalización con letreros y flechas para orientar al paciente de consulta externa fueron adecuados?	✓		✓		✓		
20	¿Tanto el consultorio como la sala de espera se encontraron limpios, así como las bancas o sillas ordenadas?	✓		✓		✓		
21	¿El hospital contó con baños limpios para los pacientes?	✓		✓		✓		
22	¿El consultorio donde se le atendió contó con equipos y materiales necesarios para su atención y operativos?	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD EN SU ASPECTO DE PERSPECTIVA DEL PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA. LIMA – 2017

N°	PREGUNTAS	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	FIABILIDAD: Preguntas del 01 al 05	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	¿Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otros pacientes de consulta externa?	✓		✓		✓		
02	¿Su atención se realizó sin ninguna dificultad y en orden?	✓		✓		✓		
03	¿Su atención se realizó respetando al horario publicado de atención?	✓		✓		✓		
04	¿Cuándo Ud. presento una queja o reclamo el hospital, contaba con los mecanismos adecuados?	✓		✓		✓		
05	¿La farmacia contaba con los medicamentos recetados por el doctor?	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA: Preguntas del 06 al 09	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
06	¿La atención al paciente en el área de caja de farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
07	¿La atención al paciente en el área de admisión fue rápida?	✓		✓		✓		
08	¿El tiempo de atención en el consultorio fue breve?	✓		✓		✓		
09	¿Si Ud. tuvo algún problema se le resolvió con facilidad?	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD: Preguntas de 10 al 14	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	¿En el consultorio durante la atención se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
11	¿Al momento de su consulta con el médico u otro profesional de salud le realizaron un examen completo y minucioso?	✓		✓		✓		

	asistencia.						
12	Considera necesario que el médico le brinde a sus pacientes de consulta externa un tiempo prudencial para contestar sus preguntas sobre sus problemas de salud.	✓		✓		✓	
13	Considera necesario que el médico que le brinde atención al paciente de consulta externa sea de su entera confianza.	✓		✓		✓	
	EMPATIA: Preguntas del 14 al 18	SI	NO	SI	NO	SI	NO
14	Considera necesario que el personal para consulta externa trate con amabilidad y respeto al paciente.	✓		✓		✓	
15	Considera necesario que el médico que le esté atendiendo muestre interés por su salud.	✓		✓		✓	
16	Considera necesario que comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.	✓		✓		✓	
17	Considera necesario que comprenda al paciente sobre la explicación del médico sobre el tratamiento que deberá seguir: Tipo de medicamento, dosis y efectos.	✓		✓		✓	
18	Considera necesario que el paciente comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	✓		✓		✓	
	ELEMENTOS TANGIBLES: Preguntas del 19 al 22	SI	NO	SI	NO	SI	NO
19	Considera necesario que los letreros de señalización y las flechas de consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓	
20	Considera necesario que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	✓		✓		✓	
21	Considera necesario que los consultorios estén equipados con instrumental disponible y materiales necesarios para su atención.	✓		✓		✓	
22	Considera necesario que los ambientes de atención y sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

16 de agosto de 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Rivera Castilla Samuel

DNI: 07722877

Especialidad del evaluador: Mg. Administración

1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Confiabilidad de Expectativas

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	99,65	37,818	,599	,921
VAR00002	99,90	35,042	,764	,916
VAR00003	99,80	37,116	,334	,925
VAR00004	99,90	36,516	,387	,924
VAR00005	99,80	37,116	,446	,922
VAR00006	99,90	36,200	,547	,920
VAR00007	99,95	35,629	,624	,919
VAR00008	100,10	37,989	,124	,933
VAR00009	99,90	34,516	,696	,917
VAR00010	99,70	37,274	,571	,920
VAR00011	99,75	37,039	,525	,921
VAR00012	99,80	36,063	,666	,918
VAR00013	99,90	36,200	,435	,923
VAR00014	99,75	35,882	,797	,917
VAR00015	99,80	35,853	,711	,917
VAR00016	99,75	35,882	,797	,917
VAR00017	99,80	35,853	,711	,917
VAR00018	99,95	35,313	,681	,918
VAR00019	99,90	34,937	,784	,916
VAR00020	99,95	35,103	,720	,917
VAR00021	99,80	35,537	,779	,916
VAR00022	99,85	36,134	,596	,919

Confiabilidad de percepción

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	97,85	67,292	,834	,907
VAR00002	98,15	64,239	,965	,902
VAR00003	98,25	64,724	,964	,902
VAR00004	98,05	65,839	,930	,903
VAR00005	98,05	65,839	,930	,903
VAR00006	97,70	85,379	,010	,922
VAR00007	97,60	84,147	,168	,919
VAR00008	97,85	85,608	-,017	,922
VAR00009	97,80	85,116	,036	,921
VAR00010	97,65	79,397	,727	,912
VAR00011	97,60	80,568	,620	,913
VAR00012	97,45	80,892	,854	,913
VAR00013	97,65	81,713	,445	,916
VAR00014	97,35	85,713	,000	,919
VAR00015	97,55	81,103	,601	,914
VAR00016	97,60	80,147	,675	,913
VAR00017	97,60	79,726	,730	,912
VAR00018	97,55	84,261	,170	,919
VAR00019	97,60	80,779	,593	,914
VAR00020	97,55	80,682	,660	,913
VAR00021	97,45	80,892	,854	,913
VAR00022	97,45	80,892	,854	,913

5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4

Base de datos del cuestionario percepción

4	3	3	4	2	4	2	3	1	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	1	
3	1	2	3	4	5	3	4	2	4	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	
4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	1	
5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	1	1	3	3	3	2	4	4	3	2	1	
5	4	3	2	3	3	2	4	2	4	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	1	2	
5	4	3	1	2	4	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	4	4	3	2	3	1	
4	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	1	
4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	1	1	2	3	1	
4	3	1	2	3	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	
5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	
4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	
5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	
4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	
5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	
5	4	3	2	5	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	2	1	
5	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	1	
1	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	
5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	4	3	2	1	
4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	1	4	2	2	1	2	3	3	2	3	1	
4	3	3	3	3	2	2	1	1	3	1	1	5	2	2	2	2	2	1	3	2	2	
4	4	3	4	3	4	3	4	1	1	1	1	2	4	4	3	2	2	2	3	3	2	
4	4	3	4	3	4	3	4	1	1	1	1	2	4	4	2	2	2	3	3	2	1	
3	2	1	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	1
4	3	2	1	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	

3	4	4	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
4	2	2	1	2	1	1	5	1	4	3	1	4	4	4	4	3	3	4	3	1	1
1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1
4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2
3	5	3	1	3	1	4	5	2	2	1	1	5	4	3	3	3	3	3	4	3	1
1	1	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	4	1	1
4	3	4	1	3	3	2	5	1	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	1
4	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	1
3	3	2	2	2	1	1	5	1	3	3	2	4	5	5	4	3	3	3	3	2	1
3	3	2	2	2	1	1	5	1	3	3	2	4	5	5	4	3	3	3	3	2	1
4	1	2	3	3	3	3	5	3	5	2	3	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	5	3	2	5	3	3	2	3	5	4	4	4	4	3	4	3	2	2
4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2
4	3	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	1
5	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	1
5	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2
1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	2
4	4	3	2	3	1	1	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	1
3	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	4	4	4	2	3	3	3	1	1	1
5	4	3	4	4	2	2	1	3	3	1	3	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1
5	4	3	4	4	2	2	1	3	3	1	3	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1
5	4	4	2	4	3	2	5	3	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2
5	3	4	3	3	2	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	2
5	4	3	3	3	4	3	4	3	1	1	1	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2
5	4	3	2	3	4	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1

4	3	3	2	2	3	4	5	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	4	4	4	3	3	2	1	1	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	1
4	4	3	4	3	4	2	5	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3
4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	2
2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	4	3	3	2	3	2	1	4	3	2
2	3	1	1	3	1	1	5	1	1	1	1	2	4	4	1	1	3	1	1	1	1
4	3	3	2	1	1	1	1	5	3	3	1	1	3	3	3	1	1	1	2	1	1
3	2	4	2	4	3	1	5	1	4	1	1	5	5	5	5	3	3	3	3	2	1
2	3	1	1	1	1	1	5	1	4	1	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2
3	3	3	2	2	1	1	5	1	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1
5	4	4	4	4	3	3	2	1	2	3	4	4	3	2	2	2	1	3	3	2	1
5	4	3	4	3	4	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2
4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2
3	5	3	1	3	1	4	5	2	2	1	1	5	4	3	3	3	3	3	4	3	1
1	1	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	4	1	1
4	3	4	1	3	3	2	5	1	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	1
2	3	1	1	1	1	1	5	1	4	1	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2
3	3	3	2	2	1	1	5	1	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1
5	4	4	4	4	3	3	2	1	2	3	4	4	3	2	2	2	1	3	3	2	1
5	4	3	4	3	4	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2
4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Santiago A. Gallarday Morales, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada Percepción del paciente de la calidad del servicio de consulta externa en el hospital Cayetano Heredia Lima - 2017, del estudiante **Luis Malarin Rojas**, constató que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de Marzo del 2018



Santiago A. Gallarday Morales
DNI: 25514954

Resumen de coincidencias X

22 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	
1	v.redalyc.org Fuente de Internet 3 % >
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 1 % >
3	bases.birne.br Fuente de Internet 1 % >
4	repositorio.unhcr.edu... Fuente de Internet 1 % >
5	cybertesis.urp.edu.pe Fuente de Internet 1 % >
6	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet 1 % >



Percepción del paciente de la calidad del servicio de consulta externa en el hospital Cayetano Heredia.

Lima - 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en: Gestión Pública

AUTOR:
Br. Malarin Rojas Luis Roberto

ASESOR:
Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MALVARIN ROJAS, LUIS ROBERTO

D.N.I. : 09177296

Domicilio : Jr. Maria Peraza de Polico, MZ H-21T-33 Urb. 1 de Mayo LIMA-CERCAPO

Teléfono : Fijo : 3368557 Móvil 929325148

E-mail : Malraja.2014@cgj.mail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : Maestro
Mención : Gestion Publico

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Título de la tesis:

"Percepcion del paciente de la Calidad de Servicio de Consulta Externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima - 2017"

Año de publicación :

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

07-2018

Santiago Gallardo 2009-18



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VISTO BUENO PARA
EN LA PASTA PC.....

ESCUELA DE POSGRADO

Luis Roberto Malvarin Rojas con DNI N° 06174296
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en Av. María Parado de Bellido N° 211-23 Urb. Elvico de Celobres LIMA NOROCCIDENTAL
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016 II del programa: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA
(Promoción) (Nombre del programa)
identificado con el código de matrícula N° 6000150459
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VISTO BUENO DE MI TESIS PARA SU PUBLICACION PARA
la cual adjunto mi tesis titulada:
"Percepcion del paciente de la Calidad del servicio de consulta
externa en el Hospital Cayetano Heredia, Lima-2017"

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CAMPUS LIMA NORTE
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.
15 JUN. 2018
RECIBIDO
Hora: Firma:

Lima, 14 de JUNIO de 2018

Luis Malvarin Rojas
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. MI TESIS ANULADA.....
- b. COPIA DE RESOLUCION.....
- c. COPIA DEL DASTAMEN.....
- d. COPIA DEL DATA DE APROBACION Y TORNITING.....

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 9268557 cel. 929325148
Email: MALRA.2014@91mail.com