



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la calidad de atención en pacientes del Centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo - 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión De Los Servicios De La Salud

AUTOR:

Br. Huamán Magno, Elizabeth Doris

Br. Rojas Ninamango, Karina Nataly

ASESOR:

Mg. Cueva Buendía, Luis Alberto

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

PERÚ - 2018

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis de manera especial a Dios por darnos la vida, a nuestros familiares que siempre nos apoyaron económica y moralmente y a nuestras amigas que estuvieron en los buenos y malos momentos.

Las autoras.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar gracias a Dios por darnos la vida y permitirnos lograr una meta más en nuestra vida profesional; a la universidad por abrirnos las puertas y dejarnos ser parte de esa alma mater; gracias al maestro que hizo parte de este proceso de formación inculcándonos y orientándonos a cumplir con los objetivos de la maestría; gracias a nuestra familia que en todo momento nos apoyaron económica y moralmente ; finalmente agradecemos a todos quienes formaron parte de la en la culminación de la maestría .

Las autoras.

DECLARACIÓN JURADA


Yo, Huamán Magno, Elizabeth Doris, estudiante del Programa de Maestría en Gestión en Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo identificada con D.N.I N° 41686441, con la Tesis titulada “Percepción de la calidad de atención en pacientes del Centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo -2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido presentada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya 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.

Trujillo, 18 de Agosto del 2018



Huamán Magno, Elizabeth Doris

DNI N° 41686441

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Rojas Ninamango, Karina Nataly, estudiante del Programa de Maestría en Gestión en Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo identificada con D.N.I N° 46970627, con la Tesis titulada “Percepción de la calidad de atención en pacientes del Centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo -2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido presentada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya 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.

Trujillo, 18 de Agosto del 2018



Rojas Ninamango, Karina Nataly

DNI N° 46970627

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Percepción de la calidad de atención en pacientes del Centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo -2018”, con la finalidad de determinar la percepción del paciente de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación. Resumen del contenido del trabajo.



Huamán Magno, Elizabeth Doris
DNI N° 41686441



Rojas Ninamango, Karina Nataly
DNI N° 46970627

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| CARATULA | i |
| PAGINA DEL JURADO | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DECLARACIÓN JURADA | v |
| DECLARACIÓN JURADA | vi |
| PRESENTACIÓN | vii |
| ÍNDICE | viii |
| RESUMEN | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN | 14 |
| 1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA | 14 |
| 1.2 TRABAJOS PREVIOS | 16 |
| 1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA | 27 |
| 1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 40 |
| 1.5 JUSTIFICACIÓN | 41 |
| 1.6 HIPÓTESIS | 42 |
| 1.7 OBJETIVOS | 43 |
| II. MÉTODO | 44 |
| 2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 44 |
| 2.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 45 |
| 2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA | 47 |
| 2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD | 49 |
| 2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS | 50 |
| 2.6 ASPECTOS ÉTICOS | 51 |
| III. RESULTADOS | 52 |
| 3.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS | 52 |
| IV. DISCUSIÓN | 63 |
| V. CONCLUSIONES | 67 |

| | |
|---|----|
| VI.RECOMENDACIONES | 68 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 69 |
| ANEXOS | 72 |
| ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA | 72 |
| ANEXO N° 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 75 |
| ANEXO N°3: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO | 76 |
| ANEXO N° 04: INSTRUMENTO | 79 |
| ANEXO N° 05: BASE DE DATOS GENERAL | 85 |
| ANEXO N° 06: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 87 |
| ANEXO N° 07: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS | 88 |

INDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla N° 1: Pacientes según edad del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 | 52 |
| Tabla N° 2: Pacientes según sexo del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 | 53 |
| Tabla N° 3: Pacientes según servicio del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 | 54 |
| Tabla N° 4: Resultados de la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018. | 55 |
| Tabla N° 5: Resultado de la percepción de la dimensión estructura en relación a la calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018. | 56 |
| Tabla N° 6: Resultado de la percepción de la dimensión proceso en relación a la calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018. | 57 |
| Tabla N° 7: Resultado de la percepción de la dimensión resultados en relación a la calidad de atención en pacientes del centro de terapia | 58 |
| Tabla N° 8: Resultado de la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo según sexo | 59 |
| Tabla N° 9: Resultado de la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo según edad. | 60 |
| Tabla N° 10: Resultado de la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo según tipo de servicio | 61 |

INDICE DE GRAFICOS

| | Pág. |
|---|------|
| Gráfico N° 1: Pacientes según edad del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 | 52 |
| Gráfico N° 2: Pacientes según sexo del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 | 53 |
| Gráfico N° 3: Pacientes según servicio del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 | 54 |
| Gráfico N° 4: Resultados de la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018. | 55 |
| Gráfico N° 5: Resultado de la percepción de la dimensión estructura en relación a la calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018. | 56 |
| Gráfico N° 6: Resultado de la percepción de la dimensión proceso en relación a la calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018. | 57 |
| Gráfico N° 7: Resultado de la percepción de la dimensión resultados en relación a la calidad de atención en pacientes del centro de terapia | 58 |
| Gráfico N° 8: Resultado de la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo según sexo | 59 |
| Gráfico N° 9: Resultado de la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo según edad. | 60 |
| Gráfico N° 10: Resultado de la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo según tipo de servicio | 61 |

RESUMEN

La percepción aborda la interpretación de las sensaciones; la calidad es un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades. El presente estudio tiene como objetivo de determinar la percepción del paciente de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018.

El diseño de investigación es descriptivo simple se usó el método científico con el tipo de investigación no experimental, se consideró a una población de 1064 pacientes y una muestra de 283 pacientes mediante la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple. Entre los resultados se encontró que el 72.4% de los pacientes perciben una calidad de atención regular y el 62.5% consideran que la estructura relacionado a la calidad de atención también es regular, así también el 81.6% de los pacientes perciben que los procesos relacionados a calidad de atención también es regular. Al comparar la variable principal con variables de agrupación se encontró que no hay diferencias significativas en cuanto al género, pero si hay diferencias de percepción de la calidad de atención según los grupos etarios, así también al comparar el tipo de servicio se encontró que el servicio de terapia física brinda mejor calidad de atención comparado al servicio de ortopedia. Se concluye que la percepción de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel es Regular en todas sus dimensiones, con algunas diferencias de acuerdo al género y tipo de servicio.

Palabras claves: Percepción, Calidad de atención.

ABSTRACT

Perception deals with the interpretation of sensations; Quality is a set of properties and characteristics of a product or service that gives it the ability to satisfy needs. The present study aims to determine the perception of quality of care in patients of the Imfre Emanuel Huancayo 2018 physical therapy and orthopedic center.

The research design is simple descriptive, the scientific method was used with the type of non-experimental research, a population of 1064 patients and a sample of 283 patients was considered using the simple random probabilistic sampling technique. Among the results it was found that 72.4% of patients perceive a quality of regular attention and 62.5% consider that the structure related to quality of care is also regular, as well as 81.6% of patients perceive that the processes related to Quality of care is also regular. When comparing the main variable with grouping variables, it was found that there are no significant differences in terms of gender, but if there are differences in the perception of the quality of care according to the age groups, also when comparing the type of service it was found that the service of physical therapy provides better quality of care compared to the orthopedic service. It is concluded that the perception of the quality of attention in the Imfre Emanuel physical therapy and orthopedic center is regular in all its dimensions, with some differences according to gender and type of service.

Keywords: Perception, Quality of attention.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

El Ministerio de Salud mediante Resolución Ministerial, emitió documentos sobre Atención de calidad en los Usuarios, para lo cual se considera que la calidad de cualquier centro de salud, será de manera obligatoria, para la buena atención al paciente o usuario que asista en el establecimiento de Salud.

En los países más desarrollados se revisaron los procesos para lograr una mejora en la calidad en salud. Numerosos factores ejercieron presiones extraordinarias al sistema que tendían a una elevación ilimitada de sus costos empezando a constituir un problema económico de grandes magnitudes que amenazaba la competitividad de casi todas las economías del mundo. (13)

Los pacientes muchas veces se sienten insatisfechos por la atención que algunos centros de Salud, la atención, infraestructura, el tiempo de espera, atención de los médicos, buen diagnóstico y medicamentos correctos.

Además todo centro hospitalario sea particular o público, que mediante un buen sistema de organización, generara un buen clima en los recursos humanos, ésta a la vez percibirá satisfacción laboral, para lo cual su desempeño laboral será óptimo para la empresa, esta será percibida por los clientes o usuarios que a diario se atienden en la institución, es necesario que en este centro de salud sea estudiado la calidad de atención, para poder entender y poder priorizar algunos problemas o alteraciones que pudiera existir.

En la provincia de Huancayo, son muy pocos los trabajos de la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, de allí el interés de iniciar esta investigación en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel y saber las dimensiones más influyentes en su determinación, de

tal manera que será un punto de partida para futuras investigaciones que conduzcan a la mejora integral de la calidad de atención.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

Antecedentes Internacionales

Urriago M. Viáfara L. y Eugenia M. (1), realizaron un trabajo de investigación titulado “calidad de la atención en salud y percepción de los usuarios”, el estudio está compuesto por 473 usuarios encuestados, al final se recolectaron 510 encuestas, de consulta externa, hospitalización y urgencias, fueron usuarios o sus familiares pertenecientes en su totalidad al régimen de subsidio en salud. Obteniendo como resultado que de los 510 encuestados, la mayoría fueron mujeres (79%) y un 21% correspondió a población masculina la mayoría de los encuestados correspondió a usuarios (64%) que recibieron directamente la atención en salud en el HUV en el 2009. Un 36% de los encuestados participantes en el estudio fueron acudientes de menores usuarios o correspondieron a acompañantes de pacientes, La aplicación de la metodología SERVQUAL, que considera conjuntamente la percepción y las expectativas del servicio de salud recibido para la medición del nivel de calidad, permite presentar los resultados obtenidos, desde la calificación general de la calidad del servicio en toda la institución, hasta la calificación particular para cada uno de los atributos que componen las cinco dimensiones evaluadas en las áreas de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias del HUV. La aplicación de la metodología SERVQUAL, que considera conjuntamente la percepción y las expectativas del servicio de salud recibido para la medición del nivel de calidad, permite presentar los resultados obtenidos, desde la calificación general de la calidad del servicio en toda la institución, hasta la calificación particular para cada uno de los atributos que componen las cinco dimensiones evaluadas en las áreas de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias del HUV. En relación con estos atributos, en primer lugar, los resultados sugieren insatisfacción de los usuarios con la cantidad de camillas, camas y sillas en el HUV. Aproximadamente el 67% del total de los evaluados muestra algún nivel de insatisfacción y uno de cada cuatro encuestados (26.8%) muestra

satisfacción con el aspecto evaluado. Llegando a la conclusión que Se reconocen los esfuerzos del Hospital en el mejoramiento de su planta física y se considera una necesidad para prestar un servicio de calidad en condiciones de dignidad, y que Hay insatisfacción frente al aspecto (apariciencia) de algunas dependencias, en particular el área de Urgencias, la cual se sugiere mejorar en sus instalaciones y limpieza.

Benjamín B. (2), realizo una investigación sobre la “Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital Central Managua, Dr. Cesar Amador Kuhl, del 15 de enero al 15 de febrero del 2013”, donde su objetivo principal fue Analizar la percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital Central Managua Dr. Cesar Amador Kuhl, el tipo de estudio fue descriptivo, la muestra de la investigación fue de 245 personas, pacientes que se atienden en el hospital de la consulta externa, obteniendo como resultados que El 43% respondió que recibió su atención entre 15 a 30 mnts, el 35% respondió que tuvo que esperar entre 31 a 60 mnts para ser atendido, mientras que el 11% tuvo que esperar más de 60mnts y el 11% restante espero menos de 15mnts.), En Relación al tiempo de espera el 48% de los usuarios refirió que había sido mucho el tiempo de espera para ser atendido, mientras que el 36% manifestó ser un buen tiempo% y el 16% refirió poco tiempo de espera para ser atendido, El 48% refiere que trato del médico fue bueno, el 27% refiere que el trato del médico fue excelente mientras que el 13% refiere que fue regular y el 4% refiere que el trato del médico fue malo mientras que el 8% prefirió no opinar al respecto, El 43% refirió haber recibido un buen trato por parte de las recepcionistas, mientras que el 27% prefirió no opinar, el 10% refirió haber recibido un excelente trato y el 17% refirió un trato regular mientras que el 4% refirió un mal trato, llegando a la conclusión que el mayor porcentaje de usuarios manifestó sentirse satisfecho con las Condiciones que brinda el servicio y que están dispuestos a recomendar este hospital como su clínica de preferencia. Lo cual nos indica que la calidad del servicio que se brinda en la

Consulta Externa Privada del Hospital Central Managua, es Buena y tienen una buena calidad de Recursos Humanos.

Morales M. y Carvajal C. (3) realizaron un trabajo de investigación sobre la “Percepción de la Calidad de Atención por el Usuario de Consulta Externa Del Centro De Salud Villa Candelaria”, teniendo como objetivo general la evaluación de la percepción del usuario como medio de valoración del Centro de salud Villa Candelaria, se realizó un estudio transversal, descriptivo, el enfoque para el análisis del estudio es de tipo cuantitativo. Se obtuvo información primaria por conducto de una encuesta dirigida a los usuarios de la consulta externa, la muestra estuvo constituida por un total de 100 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión exigidos en el presente estudio, La ficha encuesta fue llenada por un total de 100 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión exigidos en el presente estudio, se evaluaron mediante dimensiones, los resultados obtenidos fueron Con respecto a la variable incluida por la autora acerca del tiempo utilizado para obtener una ficha, 41% de los usuarios encuestados, refirieron tiempos de espera de 0-15 minutos, 37% de 15-30 minutos, 12% de 30-45 minutos y 10% más de 45 minutos, El 46% de los usuarios esperaron entre 16-30 minutos, para que les tomen los signos vitales, de los cuales 32% (15 personas), se quejaron de prolongado el tiempo de espera. El 26% esperaron más de 30 minutos para ser atendidos. El 21% espero entre 11-15 minutos, El tiempo de espera para ser atendido por el médico fue el más prolongado. El 44% de los encuestados esperó 1-2 horas; 68% de ellos (30 pacientes), se quejaron de tiempos de espera muy largos. El 15 % esperó por 30 minutos; en tanto que el 32% restante esperó entre 15-30 minutos. 27 usuarios que esperaron 60 minutos, 12(44%) se quejaron de tiempo de espera prolongado. El porcentaje de quejas se fue incrementando a medida que el tiempo de espera fue mayor; así los que esperaron 75 minutos, se quejaron el 71%, los que esperaron 90 minutos, se quejaron el 70%. Llegando a la conclusión que la percepción de la calidad de la atención

ofrecida en el servicio de consulta externa del Centro de Salud de Villa Candelaria es buena.

Mongui E. (4) realizó su tesis titulada “Percepción De La Calidad De La Atención Médica En Población Con Discapacidad Físico-Motora Que Acude A La Fundación A.P.R.I.L.P”, teniendo como objetivo principal describir la percepción de la calidad de la atención médica en la población con condición de discapacidad físico motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P. el tipo de estudio fue de tipo descriptivo y corte transversal, la muestra estuvo constituida por 110 hombres y mujeres con discapacidad físico motora, obteniendo como resultados que el 39,1 % de la población con discapacidad físico motora percibe que la distancia desde el domicilio hasta el sitio de Atención Médica es Muy lejos, el 43,6 % perciben que el tiempo gastado en el desplazamiento para acceder a la atención médica es largo referente a la dimensión geográfica, el 78,2 % de la población con discapacidad físico motora manifiesta que no hizo ningún pago para acceder su atención médica, mientras que del 21,8% que hicieron algún pago, el 15,5% manifiesta que fue económico, referente a la dimensión económica, el 42,7 % de la población con discapacidad físico motora percibe que el aseo e Higiene de la Institución es Buena, El 41,8% percibe que el cuidado de la planta física de la institución esta Descuidada, y el 45,5% percibe que el estado del mobiliario como silletería, camas y camillas es incómoda para la condición física de discapacidad, perteneciente a la dimensión estructura en la atención médica, se puede concluir que a pesar de existir tratados de derecho Internacional, convenciones, principios generales, acuerdos regionales, leyes nacionales donde se expresan y garantizan los derechos humanos y ratifican los derechos de la población con discapacidad, además de existencia de lineamientos técnicos y teóricos para favorecer la seguridad del paciente y satisfacer sus necesidades en el acceso a la salud, se evidencia una percepción desfavorable en la estructura proceso y resultado de la atención médica de la población con discapacidad físico motora que en

últimas afecta su rehabilitación y participación social impactando su calidad de vida.

Ruiz R. y col. (5), realizaron una investigación titulada “Percepción de los pacientes sobre la atención recibida por el personal no sanitario en los centros de salud”, teniendo como objetivo de este proyecto realizar una aproximación que registre y mida las percepciones que tienen los pacientes de la calidad tanto de los aspectos interpersonales como de los técnicos de la atención recibida por el personal de atención al ciudadano cuando acuden a los centros de atención primaria, la metodología de este proyecto fue de diseño observacional descriptivo con los usuarios que acudieron al servicio de admisión de centros de salud urbanos y rurales de Andalucía con la finalidad de solicitar algún tipo de cita previa de las agendas del centro o de especialistas, por solicitar visado de recetas por trámites relacionados con la Base de Datos de Usuarios, obteniendo como resultados con respecto a las dimensiones de Trato o amabilidad, delicadeza, escucha y modales: “Muchas veces te hablan muy mal, con desagrado”. “Que cuando estén atendiendo no te dejen con la palabra en la boca y se pongan a charlar con compañeros de cosas que son para hablarlas tomando café”. Tiempo de espera/rapidez: “Más rápida la atención”. “Quizá agilizar más, las veo con bastante trabajo, la informática agilizarla”. “Hombre, mejoraría el tiempo de espera. Que hubiera uno para casos urgentes”, Competencia profesional o cualificación: “Demandaba un problema sobre vacunación de mi hijo y no sabían atenderme, no tenían ni idea”. “Me gustaría que la persona que me atendió fuera independiente, preguntó mucho y dependía de la persona que estaba al lado”. Información, comunicación: “Eso, más información, que te hablen más”. “Mayormente, no sé, los del mostrador tienen que tener más información de todo porque ahí es donde vamos los usuarios a preguntar”. “Hubo un problema con las citas de rehabilitación, las agendas estaban cerradas, sin informarme si había otra fecha para rehabilitarme. Llegaron a la conclusión que la satisfacción de los pacientes suele relacionarse más con

los aspectos interpersonales que con los técnicos, Nuestro grupo comprobó que la atención a las expectativas de los pacientes por parte de los médicos se asociaba no sólo a la satisfacción, sino a una mayor adherencia a los tratamientos, una menor tasa de re consulta e incluso una mejoría subjetiva de pacientes.

Reyes H. y col. (6), realizaron un trabajo de investigación titulado “Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México”, teniendo como objetivo principal el identificar la percepción de los usuarios de los servicios de salud ambulatorios en México sobre la calidad de atención y los factores asociados con dicha percepción. La metodología de estudio fue Se efectuó un análisis secundario de la ENSANUT 2012 a partir de datos del cuestionario de utilizadores, cuya fuente de información fue la entrevista directa a 14 104 personas que solicitaron y recibieron servicios ambulatorios de salud, en las dos semanas previas a la entrevista, por enfermedad, lesión, accidente, rehabilitación, servicio dental, programa de control de diabetes o hipertensión arterial. Obteniendo como resultados la buena percepción se elevó de 82% en 2006 a 85% en 2012, y la percepción de mejoría del estado de salud posterior a la atención se incrementó de 79 a 81% en el mismo periodo, en 2012, los principales motivos de la buena percepción fueron buena atención (44.3%), buen trato (39.9%), explicación del médico acerca de la enfermedad y su tratamiento (15%) y la prontitud en la atención (10.7%). En contraste, los motivos expresados por quienes no regresarían fueron el tiempo de espera prolongado (28.5%), mal trato (23.6%), falta de mejoría (21%), desacuerdo con el diagnóstico o el tratamiento (20.8%) y falta de medicamentos (15.9%). En conclusión, si bien la mejora en la percepción de los servicios públicos de salud es relevante, aún es necesario fortalecer la capacidad de respuesta de los servicios públicos de salud.

Antecedentes nacionales

Huarcaya R. (7), realizo su tesis titulado percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I santa margarita de Andahuaylas, 2015, teniendo como objetivo principal determinar la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, en el año 2015, su metodología fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, transeccional descriptivo, la muestra del trabajo de investigación fue de 269 usuarios que serán encuestados para recoger los datos, obteniendo como resultados que Se observa que el 45,35% de los usuarios perciben como casi nunca, el 33,46% perciben como a veces y el 16,36% perciben como nunca, dando a entender que los consultorios médicos existentes en el servicio de emergencias no son suficientes para brindar una atención de calidad., el 48,33% de los usuarios consideran que casi nunca es suficiente, el 22,68% considera que nunca es suficiente y el 20,82% de los usuarios consideran que a veces es suficiente, en cuanto a albergar a los pacientes y familiares, el 59,85% tienen una percepción Regular de la dimensión estructura en relación a la calidad de atención, un 26,39% tienen una percepción Mala y solo un 13,75% tiene una percepción Buena. Por lo tanto, se puede deducir que el servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita no cuenta con los recursos materiales, humanos, de organización e infraestructura adecuadas y suficientes que permitan brindar una atención de calidad. se aprecia que el 52,04% de los usuarios atendidos en el servicio de emergencias, perciben la dimensión proceso en relación a la calidad de atención como Mala, un 37,55% tiene una percepción Regular y solo el 10,41% consideran que la calidad de atención ha sido Buena. Los resultados tienen una tendencia de mala a regular. Llegando a la conclusión que o se concluye que los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, en su mayoría son mujeres con un grado de instrucción técnico superior y en un rango de edad de entre 20 y 40 años. Esto significa que estas personas poseen expectativas altas y son más exigentes con el servicio recibido.

Arroyo J. (9), realizo su tesis titulado "Percepción De La Calidad De Atención De Los Usuarios De Consulta Externa Del Puesto De Salud De Huacrapuquio Del Distrito De Chilca En El Periodo Agosto, Setiembre Y Octubre Del 2014", teniendo como objetivo principal Identificar cual es la percepción de la calidad de la atención de los usuarios de consulta externa del puesto de salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca, su metodología fue de nivel prospectivo, descriptivo simple, la muestra estuvo constituida por 70 pacientes, obteniendo como resultados que respecto a la limpieza y el orden de los ambientes: el 40% lo califica en un nivel regular, un 32% en un nivel pésimo y un 28% refiere en un nivel bueno, se observó que el 68% de los usuarios esperaron de 15 a 30 minutos para ser atendidos, un 18% espero menos de 15 minutos y con un 14% de 31 a 45 minutos, respecto a la velocidad en la atención: el 60% lo califica en un nivel regular, un 28% en un nivel pésimo y un 12% refiere en un nivel bueno, respecto al trato que le ha brindado el personal: el 78% lo califica en un nivel regular, un 14% en un nivel bueno y un 8% refiere en un nivel pésimo. Llegando a la conclusión que la calidad de la atención del puesto de salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre del 2014 fue percibida por los usuarios en un nivel regular en cuanto a lo tangible, velocidad de respuesta, seguridad y confianza, y finalmente en cuanto a empatía.

Infantes F. (10) realizo una investigación sobre la Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016, teniendo como objetivo principal evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos, su metodología fue de tipo transversal descriptivo, la muestra de este estudio fue compuesta por 305 pacientes, obteniendo como resultados que La capacidad de respuesta fue de un 72,3%; mostrando los mejores resultados en "La rapidez de la atención en caja" (100%) y "La rapidez de la atención para tomarse exámenes de apoyo al diagnóstico" (73,4%). Un 77,1% de los

encuestados se mostró satisfecho con la dimensión de seguridad, mostrándose muy satisfechos con “La sensación de confianza que le inspiró el médico” (89,1%), relaciona la dimensión Empatía en un 73,7%; el ítem con mejor porcentaje (83,1%) fue el del “Trato con amabilidad, respeto y paciencia del personal de consulta externa”. Un 73,6% se mostró satisfecho con los Aspectos Tangibles, siendo la pregunta sobre “La existencia de personal para informar y orientar a los pacientes en consulta externa” la que generó un mejor porcentaje de satisfacción (74,1%), al analizar los resultados de la satisfacción global, se encontró que, en los pacientes mayores a 58 años, está asociada a la edad y el sexo; mientras que, en los pacientes menores a 58 años, la satisfacción está relacionada a si es un usuario nuevo o continuador, y si está acudiendo como paciente o como acompañante. Llegando a la conclusión que la satisfacción global percibida de los servicios de medicina complementaria del CAMEC Iquitos fue de un 72,9%, siendo las dimensiones de Seguridad y Empatía las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción.

Hu M. (11), realizo su tesis titulado Percepción de la calidad del servicio de los pacientes externos del servicio de urología Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2015, El presente es un estudio descriptivo observacional transversa, de diseño no experimental basado en la encuesta SERVQUAL, aunque la validez interna y confiabilidad es alta, son respuestas subjetivas, los pacientes deben responder las instrucciones del entrevistador, basado en 44 preguntas, que podría generar sesgo de recuerdo la muestra estuvo conformado por 159 pacientes, obteniendo como resultado respecto al horario de atención , se tiene que la satisfacción es de 84.2% (133), siendo la insatisfacción 15.8%, En cuanto a la percepción de la calidad del servicio de los pacientes externos del servicio de urología según dimensión fiabilidad encontramos que el 48.1% de los pacientes atendidos tienen un alto nivel de satisfacción; y el 51.9% de los pacientes refirieron un nivel mediano de satisfacción, según la dimensión capacidad de respuesta encontramos que

el 59.5% de los pacientes atendidos tienen un alto nivel de satisfacción; y el 39.2% de los pacientes refirieron un nivel mediano de satisfacción, según la dimensión seguridad encontramos que el 45.6% de los pacientes atendidos tienen un alto nivel de satisfacción; y el 49.4% de los pacientes refirieron un nivel mediano de satisfacción. Llegando a la conclusión que El usuario que se atiende en el servicio de Urología muestra un nivel de satisfacción global alto.

Sánchez V. (12), realizó una investigación titulada Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016. Teniendo como objetivo principal Determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de método cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, la muestra estuvo constituido por 91 usuarios atendidos en el servicio del centro obstétrico, obteniendo como resultados que en calidad de atención 57 usuarios respondieron como bueno siendo un 57.1% y 39 usuarios respondieron regular siendo un 42.9%, en cuanto al interés del personal para solucionar cualquier problema se obtuvo que es excelente con el 90,1%, mientras que solo el 1,1% bueno, en cuanto a la comunicación es bueno con el 80,2%, mientras que solo el 8,8% regular, referido a la limpieza es bueno con el 86,8%, mientras que solo el 13,2% regular, llegando a la conclusión que Respecto a la calidad de atención de las usuarias atendidas del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico de Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016 de la ciudad de Iquitos, los resultados indican que el mayor predominio de la calidad de la atención es bueno con el 57,1%, mientras que solo el 0% es malo la calidad de atención.

Zamora S. (13), realizó una investigación titulado “Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia

de un establecimiento de atención primaria”, donde se planteó como objetivo principal determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y la calidad de atención del consultorio del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas, La investigación es de tipo cuantitativo tomando en cuenta la perspectiva del paciente en cuanto a la atención recibida; transversal pues se realizó una sola medición. El diseño es observacional para medir ciertos resultados sin que estos sean influenciados, El instrumento que se utilizó es la encuesta SERVQUAL, desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry modificada, como Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Obteniendo como resultado que, sobre la atención y su percepción del trato, los pacientes mencionaron estar totalmente de acuerdo en un 49% ante la pregunta de si lo trataron bien, y sumado a mayormente de acuerdo resultó en un 68.28%. Si le brindaron confianza tuvo 39.36% de estar totalmente de acuerdo y 36.14% de mayormente de acuerdo con la misma. Las respuestas referentes a si le hicieron un examen clínico completo sumaron un 76% de percepción aprobatoria. En esta dimensión, los pacientes que tenían secundaria incompleta responden el estar mayor o totalmente de acuerdo. En conclusión, el grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco-Obstetricia del hospital de la Solidaridad de Comas 2012 fue adecuado.

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

Percepción

Para entender el concepto de percepción es necesario conocer la definición de sensación. La sensación se refiere a experiencias inmediatas básicas, generadas por estímulos aislados simples. La sensación también define en términos de la respuesta de los órganos de los sentidos frente a un estímulo. (8)

La percepción incluye la interpretación de esas sensaciones, dándoles significado y organización. La organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos, implica la actividad no sólo de nuestros órganos sensoriales, sino también de nuestro cerebro. (8)

Calidad

La calidad es un concepto integral y polifacético. Los expertos en calidad generalmente reconocen varias dimensiones diferentes de la calidad que varían en importancia según el contexto en el cual tiene lugar un esfuerzo de garantía de la misma. (8) (10)

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc (7)

Cuando se habla de cliente, se trata de la persona que recibe los productos o servicios que una empresa genera, resultantes de un proceso, en el intento de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende la sobrevivencia de quien los provee. Para efectos del presente estudio se utilizará como sinónimos cliente, usuario, consumidor, beneficiario, paciente.

Los clientes son la fuente principal de información que permite a la empresa corregir o mejorar el producto que entrega, a fin de satisfacer plenamente todas sus necesidades y expectativas. Sin embargo, si visualizamos a los clientes de una empresa en un concepto más amplio e integral, podríamos decir que están constituidos por todas las personas cuyas decisiones determinan la posibilidad de que la organización prospere en el tiempo. (8)

Niveles de Calidad

En el nivel de la organización, el interés por la calidad se centra en satisfacer los requisitos de clientes externos. Una empresa debe buscar los comentarios de los clientes en forma regular. Preguntas como las siguientes ayudan a definir la calidad al nivel de la organización: (7)

¿Qué productos y servicios cumplen con sus expectativas?

¿Cuáles no?

¿Qué productos o servicios requiere y no recibe?

¿Recibe productos o servicios que no necesita?

Los estándares de desempeño impulsados por el cliente se deben utilizar como base para el establecimiento de objetivos, solución de problemas, evaluación del desempeño, remuneración con base en incentivos, premios no financieros y asignación de recursos. (6)

A nivel del proceso, las unidades organizacionales se clasifican como funciones o departamentos, como mercadotecnia, diseño, desarrollo de productos, operaciones, finanzas, compras, facturación, etc. Debido a que la mayor parte de los procesos son de funcionalidad recíproca, existe el peligro de que los gerentes de las unidades organizacionales particulares traten de optimizar las actividades que están bajo su control, lo cual puede ocasionar que las actividades para la organización como un todo no se aprovechen al máximo. Preguntar lo siguientes: (7)

¿Qué productos o servicios son los más importantes para el cliente (externo)?

¿Qué procesos producen esos productos o servicios?

¿Cuáles son los insumos clave para el proceso?

¿Qué procesos tienen el efecto más significativo en los estándares de desempeño de la organización impulsados por el cliente?

¿Quiénes son mis clientes internos y cuáles son sus necesidades?

En el nivel operativo (que a veces se llama nivel del empleo o nivel de diseño de tarea), las normas para la producción se deben basar en la calidad y los requisitos de servicio al cliente que se originan en los niveles de organización y proceso. Estas normas incluyen requisitos para cosas como precisión, integridad, innovación, puntualidad y costo. Por cada producto del trabajo de un individuo, uno se debe preguntar lo siguiente: (7)

¿Qué requiere el cliente, interno y externo?

¿Cómo se pueden medir los requisitos?

¿Cuál es la norma específica para cada indicador? (7)

Sistema de gestión de Calidad

Según la asociación española para la calidad (QAEC). Los sistemas de gestión de la calidad “son utilizados por las organizaciones para asegurar su capacidad de proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes”. Los requisitos legales y reglamentarios aplicables y lograr la satisfacción del cliente mejorando continuamente la eficacia y la productividad. (7)

Servicios

Las características básicas del servicio, que las diferencias de los productos son: No es repetible, es una experiencia (cada vez distinta). Sus resultados están asociados estrechamente al oferente y al consumidor, su calidad es altamente variable (momento, consumidor, oferente). (1)

Los servicios no pueden ser almacenados. Una característica de los servicios es que, una vez producido, debe ser consumido. No hay posibilidad, de que pueda ser almacenado para la venta o consumo futuro. Si no se adquiere y ocupa, cuando está disponible, perece. (8)

La definición de servicio es múltiple, por la misma razón de que cada autor lo define de distinta manera y concordando en el mismo objeto de estudio. Karl Albretech (Como lo citaron Vargas & Aldana, 2011) lo propone como el “trabajo realizado por una persona, para beneficio de otra. (7)

Vargas refiere a un conjunto de actividades o hechos aislados o secuencia de actos trabajados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación. (7)

Pilares de la Calidad

Los Siete Pilares de la Calidad

De acuerdo a un artículo escrito por el profesor Avedis Donabedian en el año de 1990 y que se ha vuelto a publicar por la fundación Avedis Donabedian en una revista de Calidad Asistencial en el año 2001, habla sobre los siete elementos importantes de la calidad, los cuales se definen a continuación: (7)

a) Eficacia.- Eficiencia es la capacidad de la ciencia y el arte de atención sanitaria para conseguir mejoras en la salud y el bienestar. Significa la mejor

actuación posible, en las condiciones más favorables, según el estado del paciente y en unas circunstancias inalterables.

b) Efectividad.- La efectividad, a diferencia de la eficiencia, es la mejora de salud alcanzada, o que espera conseguir en las circunstancias normales de la práctica cotidiana. En la definición y evaluación de la calidad, la efectividad puede especificarse de manera más precisa, como el grado en el que la atención cuya evaluación de la calidad se está realizando, alcanza el nivel de mejora de salud, como los estudios de eficacia han fijado como alcanzables.

c) Eficiencia.- La eficiencia no es más que el coste que representa cualquier mejora en la salud. Si existen dos estrategias de asistencias igualmente eficaces o efectivas, la menos costosa es la más eficiente.

d) Optimización.- La optimización se convierte en un tema cuando los efectos de la atención no se valoran en términos absolutos, sino relativos al coste de asistencia.

e) Aceptabilidad.- Se asume la aceptabilidad como la adaptación de la atención a los deseos, expectativas y a los valores de los pacientes y sus familias. Obviamente los pacientes tienen una expectativa a cerca de los efectos de la asistencia sobre su propia salud y bienestar, y la manera de conseguir estos efectos. Podemos decir pues, que en gran medida, la aceptabilidad depende de las valoraciones subjetivas del paciente en cuanto a efectividad, eficiencia y optimización aunque no de manera absoluta.

f) Legitimidad.- En una sociedad democrática, cabe esperar que todas las características de la atención importante para el individuo, sean también asuntos de relevancia social; de eso se trata. No obstante, en un ámbito social, además de la preocupación de los individuos, existe también la preocupación por el bienestar general. Por consiguiente lo que algunos individuos o sus médicos podrían considerar como la mejor atención, es distinto del bien común.

g) Equidad.- Equidad es el principio por el que determina lo que es justo en una distribución de la atención y sus beneficios entre los miembros de una población. La equidad forma parte de aquello que hace que la atención sea aceptable y socialmente legítima para los individuos. La equidad como atributo de la asistencia es tan importante que se merece figurar como un pilar a parte de la calidad. (7)

Características de los servicios

Los servicios poseen características muy comunes, la gran mayoría de los autores hablan de los mismos elementos, en tal sentido se consideramos lo mencionado por Ildelfonso E. Son cinco las características: (2)

a) Intangibilidad.- Significa que no se pueden apreciar con los sentidos antes de ser adquiridos.

b) Inseparabilidad.- Los servicios no se pueden separar de la persona del vendedor, que es quien los produce. Significa que la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume. La producción del servicio es fruto del esfuerzo conjunto del consumidor y del vendedor; ambos trabajan conjuntamente.

c) Homogeneidad o inconsistencia.- Los servicios son heterogéneos, no son como los productos que se pueden homogenizar o estandarizar. Un servicio puede variar según quien lo proporcione. Una misma persona puede recibir un servicio muy distinto en una entidad financiera, según qué empleado lo atiende.

d) Carácter perecedero.- Los servicios no se pueden almacenar. El servicio no prestado se pierde.

e) Ausencia de propiedad.- Los compradores de servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio. Los

consumidores pagan el uso, el acceso o alquiler, pero no compran la propiedad. (7)

Calidad de atención en salud

De acuerdo a las conclusiones de algunos estudios sobre la calidad de atención en salud, se dice que existe calidad en la atención de salud cuando los resultados o efectos de este proceso, satisfacen los requisitos de los clientes externos e internos y, además, cumplen las normas, procedimientos y reglamentos institucionales y del sistema. (7)

Definir calidad es muy difícil, como han señalado diferentes autores, entre ellos Voury y De Geyndt, e incluso el propio Avedis Donabedian, quien señaló lo arduo que resultaba esta tarea y reconoció que al existir ambigüedades sobre el concepto de calidad, era percibida y definida de formas diferentes, por esta razón en la literatura aparecen algunas definiciones teóricas, difíciles de aplicar en la práctica. (9)

Essalud en su Plan Anual de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente, 2013-2014, lo define la calidad de atención en salud como:

“la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”. (7)

La satisfacción del consumidor es un concepto crítico en el pensamiento actual del marketing y las investigaciones se llevan a cabo para saber más acerca de los consumidores. Se argumenta que generalmente si los consumidores están satisfechos con el producto o servicio, ellos lo comprarán y usarán probablemente en mayor cantidad y comentarán a otros de su favorable experiencia con dicho producto o servicio. Si ellos están

insatisfechos, probablemente lo cambiarán y se quejarán a los fabricantes, a los vendedores o a otros consumidores; lo que podría ser perjudicial para la empresa en términos económicos de imagen y publicidad. (8)

La gestión de la calidad implica la transformación de las organizaciones mediante el aprendizaje y la mejora permanente en respuesta a las necesidades y expectativas de sus usuarios que constituyen el centro de su misión. (9)

Dimensiones

Donabedian propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones: estructura, el proceso y los resultados, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o sub dimensiones de calidad que caracterizan el servicio de salud. (1)

- a. La estructura se refiere a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros.
- b. Los procesos corresponden al contenido de la atención y a la forma como es ejecutada dicha atención.
- c. Los resultados son el impacto logrado con la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados

Los desarrolladores de la escala SERVQUAL establecen cinco dimensiones de la calidad del servicio que son aplicables a las organizaciones proveedoras de servicio en general, estas dimensiones son:

- 1.- Elementos tangibles, equipamiento físico, equipos y apariencia del personal
- 2.- Capacidad de Respuesta, confiabilidad, habilidad para realizar el servicio ofrecido, confianza y exactitud.

3.- Fiabilidad y complacencia para ayudar a los clientes y proveer un servicio oportuno.

4.- Seguridad, garantía de conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza

5.- Empatía, atención individualizada que la firma provee a sus clientes. Se determina el nivel de satisfacción como indicador según el nivel de satisfacción, esta clasificación se hace extensiva por pregunta, por criterio y por puntaje global del cuestionario. (11)

La calidad percibida, por tanto, es considerada como una variable multidimensional, siendo estas dimensiones comunes a los juicios sobre cualquier tipo de servicio. Propusieron como dimensión subyacentes integrantes del constructo “calidad de servicio”:

Los elementos tangibles.- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.

La fiabilidad.- Habilidad de prestar el servicio de forma precisa.

La capacidad de respuesta.- DESCO de la organización de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.

La seguridad.- Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, junto a su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Para la medición de la calidad, Londoño (2008) ha considerado los modelos de medición que tradicionalmente se han utilizado, y estos son dos: (8)

1) El primero desarrollado por Donabedian evalúan tres áreas; la estructura, los procesos y los resultados:

La “estructura” se refiere a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros.

Los “procesos” corresponden al contenido de la atención y a la forma como es ejecutada dicha atención.

Los “resultados” representan el impacto con la atención, en términos de mejoras de la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados. (p. 618) (7)

2) El segundo modelo, desarrollado por Galán, es más amplio en cuanto a áreas de evaluación y posibilidades de inferir sobre los distintos atributos de la calidad, descritos anteriormente, pues analiza el “contexto” en el cual se presta la atención, la demanda, la oferta, el proceso, los resultados y el impacto.

1) Dimensión de estructura.- Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención.

2) Dimensión de proceso.- Se refieren a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo.

3) Dimensión de resultado.- Referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad. (4)

También, de acuerdo a un documento técnico publicado por el Ministerio de Salud (2007). Titulado “Sistemas de Gestión de la Calidad en Salud” (3)

1) Dimensión técnico – científico.- Referida a los aspectos científico-técnicos de la atención de salud, cuyas características básicas son:

a) Efectividad.- Referida al logro de cambio positivo (efectos) en el estado de salud de la población.

b) Eficacia.- Referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

c) Eficiencia.- Uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.

d) Continuidad.- Prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.

e) Seguridad.- La forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

f) Integridad.- Que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

2) Dimensión humana.- Referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.

Información completa, veraz oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.

Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.

Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.

Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

3) Dimensión del entorno.- Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio. (12)

Relación Médico Paciente

Actualmente es frecuente encontrar descontento y desconfianza de los pacientes hacia el personal de salud de los establecimientos de salud, las razones están relacionadas con inadecuada relación personal de salud-paciente, esta relación tiene varios factores como comunicación verbal, actitud, expresión y movimientos corporales. Es queja frecuente el tiempo insuficiente que se ofrecen en una consulta para establecer buena comunicación y empatía. (9)

Sexo

Sexo esta reaccionado a una serie de variantes que conducen a ideas en general, como la diferencia de las especies y la reproducción de la raza. En biología es el proceso mediante el cual los humanos y cualquier especie se aparean conduciendo a la reproducción de las mismas. Es el conjunto de las peculiaridades que caracterizan los individuos de una especie dividiéndolos en masculinos y femeninos. (28)

En cuanto al sexo hay que diferenciar primero la cantidad de personas que acuden a recibir servicio del centro de salud y diferenciar entre sexo masculino y femenino para poder apreciar la percepción de calidad de atención en cada caso.

Edad

La edad tiene su origen latín *aetas*, es un vocablo que permite hacer mención al tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo. La noción de edad brinda la posibilidad, entonces de segmentar la vida humana en diferentes periodos temporales. (27)

Es muy importante resaltar que la edad implica la calidad de atención en un centro de salud ya que va depender de la edad que tenga la persona para manifestar su percepción de la calidad de atención que recibe.

Tipo de servicio

Ortopedia; es la especialidad médica que se dedica al tratamiento, rehabilitación y prevención de lesiones mediante la ayuda de ortesis u ayudas biomecánicas que utiliza para cualquier parte del cuerpo.

Terapia física; La Organización Mundial de la Salud (OMS) define en 1958 a la Fisioterapia como: "El arte y la ciencia del tratamiento por medio del ejercicio terapéutico, calor, frío, luz, agua, masaje y electricidad. Además, la Fisioterapia incluye la ejecución de pruebas eléctricas y manuales para determinar el valor de la afectación y fuerza muscular, pruebas para determinar las capacidades funcionales, la amplitud del movimiento articular y medidas de la capacidad vital, así como ayudas diagnósticas para el control de la evolución".

Por su parte, la Confederación Mundial de la Fisioterapia (W.C.P.T.) realiza la siguiente definición, que fue suscrita por la Asociación Española de Fisioterapeutas (A.E.F.) en 1987: "La Fisioterapia es el conjunto de métodos, actuaciones y técnicas que, mediante la aplicación de medios físicos, curan previenen, recuperan y adaptan a personas afectadas de disfunciones somáticas o a las que se desea mantener en un nivel adecuado de salud".

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL:

- ¿Cuál es la percepción del paciente respecto de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018?

PROBLEMAS ESPECÍFCOS:

- ¿Cuál es la percepción del paciente de la dimensión estructura de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018?
- ¿Cuál es la percepción del paciente de la dimensión proceso de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018?
- ¿Cuál es la percepción del paciente de la dimensión resultados de la calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018?
- ¿Cuál es la percepción del paciente de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 según el sexo?
- ¿Cuál es la percepción del paciente de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 según la edad?
- ¿Cuál es la percepción del paciente de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 según el tipo de servicio?

1.5 JUSTIFICACIÓN

JUSTIFICACIÓN SOCIAL

Es relevante socialmente: porque nos ayudara a mejorar el nivel de calidad en la atención que se brinda en los establecimientos de salud; tomando en cuenta las necesidades de los pacientes.

JUSTIFICACIÓN CIENTÍFICA

Tiene valor teórico: porque generara nuevos conocimientos y nos ayuda a obtener resultados permitiéndonos complementarlas con las teorías existentes.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Tiene valor metodológico: porque se elaborará un instrumento para la recolección de datos, siendo sometido al juicio de expertos para su validez y confiabilidad.

1.6 HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

No aplica por ser descriptivo

HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

No aplica por ser descriptivo

1.7 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la percepción del paciente respecto de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar la percepción del paciente de la dimensión estructura de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018.
- Identificar la percepción del paciente de la dimensión proceso de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018.
- Identificar la percepción del paciente de la dimensión resultados de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018.
- Identificar la percepción del paciente de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 según el sexo.
- Identificar la percepción del paciente de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 según la edad.
- Identificar la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 según el tipo de servicio.

II. MÉTODO

El método utilizado en el presente trabajo fue el método científico, que es aquel procedimiento que nos ayuda a encaminar un trabajo de investigación, dando a conocer el origen de lo desconocido o la veracidad de poder descubrir formas de existencias en los procesos del universo, ayudaran profundizar nuevos conocimientos de manera sistematizada.

Según Hernández, refiere que “la investigación científica se concibe como un conjunto de proceso sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas: cuantitativa, cualitativa y mixta.”(20)

Según Carrasco S., refiere que en sentido general el método científico puede definirse como los modos, las formas, las vías o caminos más adecuados para lograr objetivos previamente definidos. (21)

Según Cortés M. e Iglesias M., refieren que la Metodología de la Investigación (M.I.) o Metodología de la Investigación Científica es aquella ciencia que provee al investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que le permiten encauzar de un modo eficiente y tendiente a la excelencia el proceso de la investigación científica.(22).

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según Hernández, el diseño de la investigación constituye la elaboración del plan metodológico del estudio, es decir, la determinación y organización de las estrategias y procedimientos que permitió la obtención de datos, su procesamiento, análisis e interpretación, con el objetivo de dar respuesta a los problemas planteados. (20)

El presente trabajo de investigación se desarrolló a través del diseño descriptivo, que según Carrasco se emplea para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo. (21)

Entonces el diseño de investigación fue el Descriptivo simple con el método científico y tipo de investigación no experimental, generándose el siguiente esquema:

M————— O1

Dónde:

M = Personal del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel

O1 = Calidad de Atención

2.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Calidad de atención: Percepción por parte del usuario del conjunto de acciones realizada para atender al usuario o cliente a fin de proporcionarle lo que desea incluyendo la satisfacción de sus necesidades menos obvias.

Según su naturaleza : Es una variable cualitativa.

Según el tipo de variable : Es una variable de tipo politómica.

Según la escala de la variable: Es una variable de escala Ordinal

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---------------------|---|--|-------------|--|--------------------|
| CALIDAD DE ATENCIÓN | Percepción por parte del usuario del conjunto de acciones realizada para atender al usuario o cliente a fin de proporcionarle lo que desea incluyendo la satisfacción de sus necesidades menos obvias | Será obtenido según el modelo de Donabedian, el cual mide diez indicadores divididos en tres dimensiones: estructura, procesos y resultado | ESTRUCTURA | Oportunidad y seguridad | ORDINAL |
| | | | PROCESO | Eficacia Accesibilidad Integralidad Trabajo en equipo | |
| | | | RESULTADOS | Información completa Satisfacción del usuario | |

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

Oseda D. menciona que la población o universo es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares.(24)

Carrasco S. refiere que la población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito donde se desarrolla el trabajo de investigación. (21)

Supo J. menciona que la población es el conjunto de todas las unidades de estudio (sujetos u objetos) cuya característica observable o reacción que pueden expresar nos interesa estudiar. (25)

La población del presente estudio estuvo conformada por 1064 usuarios, pertenecientes en los pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel

ATENCION DE IMFRE EMANUEL

PACIENTES DE TERAPIA FISICA

| MESES | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | TOTAL |
|---------|-------|---------|-------|-------|-------|
| MUJERES | 39 | 34 | 40 | 34 | 147 |
| VARONES | 32 | 39 | 38 | 30 | 139 |
| NIÑOS | 9 | 10 | 3 | 6 | 28 |
| | | | | | 689 |

PACIENTES DE ORTOPEDIA

| MESES | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | TOTAL |
|---------|-------|---------|-------|-------|-------|
| MUJERES | 48 | 50 | 40 | 60 | 198 |
| VARONES | 42 | 45 | 40 | 50 | 177 |
| | | | | | 0 |
| | | | | | 375 |

| | |
|--------------|-------------|
| TOTAL | 1064 |
|--------------|-------------|

MUESTRA

La muestra es una parte pequeña de la población o un sub conjunto de ésta, que sin embargo posee las principales características de aquella. En efecto, la principal propiedad de la muestra es (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población. (24)

La muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población. (21)

La muestra es un pequeño grupo de personas escogidas de la población total que cumplen con los requisitos para el estudio.

Neil Salkind al respecto nos dice: “El tipo más común de procedimiento de muestreo probabilístico es el muestreo aleatorio simple. Aquí cada miembro de la población tiene una posibilidad igual e independiente de ser seleccionado como parte de la muestra. Las palabras claves aquí son igual e independientes. Igual porque no existe ninguna predisposición de escoger a una persona en lugar de otra. Independiente porque el hecho de escoger a una persona no predispone al investigador a favor o en contra de escoger a otra persona dada. Si se muestrea aleatoriamente, las características de la muestra deberán ser muy parecidas a las características de la población”. (26)

Muestreo aleatorio simple denominado también muestreo equiprobabilístico, porque si se selecciona una muestra de tamaño n de una población de N unidades, cada elemento tiene una probabilidad de inclusión igual y conocida de n/N . El tamaño “ N ” se delimita espacialmente. (25)

La muestra utilizada es de tipo probabilístico aleatorio simple, haciendo un total de 283 pacientes, porque el estudio buscó determinar la percepción de calidad de atención

MUESTREO ALEATORIO SIMPLE

Para poblaciones finitas

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Cuando: $Z= 1.96$

$N= 1064$

$P= 0.5$

$Q= 0.5$

$E= 0.05$

$$n_0 = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{Z^2 P \cdot Q + (N - 1) E^2} = \boxed{282.45}$$

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Pacientes pertenecientes al centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Pacientes que no pertenecen del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel
- Pacientes que no deseen participar.
- Pacientes menores de edad.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

La técnica de investigación constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica. Las técnicas como herramientas procedimentales y estratégicas suponen un previo conocimiento en cuanto a su utilidad y aplicación, de tal manera que seleccionarlas y elegir las resulte una tarea fácil para el investigador. (21)

Técnica: se empleó la encuesta

Instrumento: Es el cuestionario con ítems que nos permitió recoger los datos, fueron valorados según SERVQUAL, los datos se agrupan de forma verbal, para luego cambiarlos a datos cuantitativos.

Para la medición de la variable Percepción Calidad de atención fue:

1. Muy buena percepción de calidad de atención
2. Buena percepción de calidad de atención Regular
3. Regular percepción de calidad de atención
4. Mala percepción de calidad de atención
5. Muy Mala percepción de calidad de atención

Validez: la validez se realizó mediante el juicio de expertos, con una persona, capacitada, con el conocimiento y experiencia suficiente para poder valorar los indicadores de cada punto del proyecto, a cargo del asesor del proyecto, Mg. Cueva Buendía Luis Alberto

Confiabilidad: La confiabilidad se consideró mediante el método del alfa de Cronbach, este método permite estimar la confiabilidad de un instrumento a través de un conjunto de ítems, la validez del instrumento pretende describir el grado de consistencia que el instrumento pretende medir. Se obtuvo un valor de 0,930, es decir una alta confiabilidad

2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Se utilizó los siguientes estadígrafos:

- Tablas de distribución de frecuencias con las que se procesaron los ítems de los cuestionarios de la encuesta.
- Se tuvo en cuenta los gráficos estadísticos, el histograma para visualizar e interpretar los resultados.

La contrastación de hipótesis general de la investigación teniendo en cuenta los estudios de pruebas no paramétricas y paramétricas.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

Para la veracidad de la aplicación del presente trabajo de investigación se presentó constancias de solicitud, autorizaciones de la realización de parte de los directivos a cargo del centro de salud, así también se utilizó los consentimientos informados de los pacientes que participen en el estudio.

III. RESULTADOS

3.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

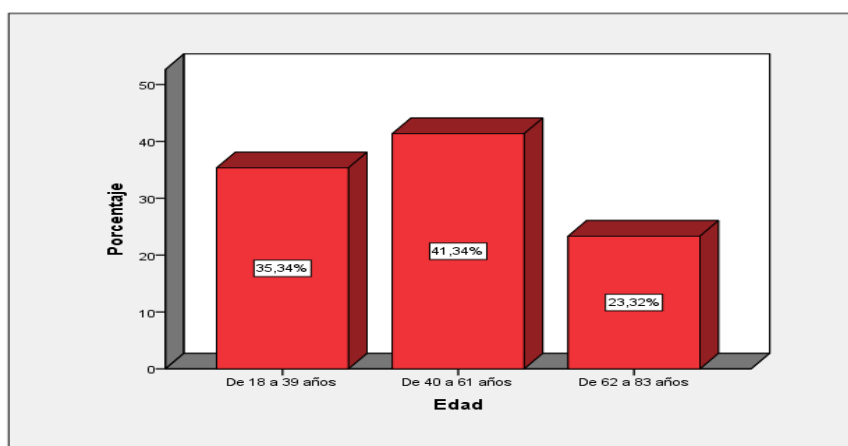
Tabla N° 1

Pacientes según edad del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Válido De 18 a 39 años | 100 | 35,3 |
| De 40 a 61 años | 117 | 41,3 |
| de 62 a 83 años | 66 | 23,3 |
| Total | 283 | 100,0 |

Gráfico N° 1

Pacientes según edad del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 100 pacientes que representa el 35,3% de la muestra tienen edades entre 18 y 39 años, son 117 pacientes que representa el 41,3% de la muestra tienen edades entre 40 y 61 años, finalmente son 66 pacientes que representa el 23,3% de la muestra tienen edades entre 62 a 83 años de edad.

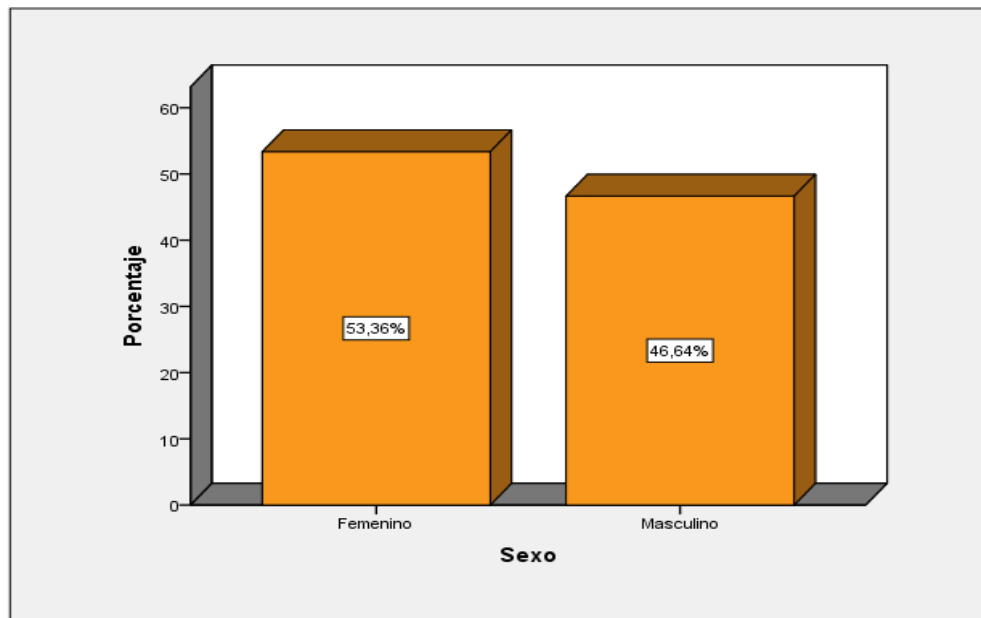
Tabla N° 2

Pacientes según sexo del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Femenino | 151 | 53,4 |
| Masculino | 132 | 46,6 |
| Total | 283 | 100,0 |

Gráfico N° 2

Pacientes según sexo del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 151 pacientes que representa el 53,4% de la muestra son femeninos, son 132 pacientes que representa el 46,8% de la muestra son masculinos.

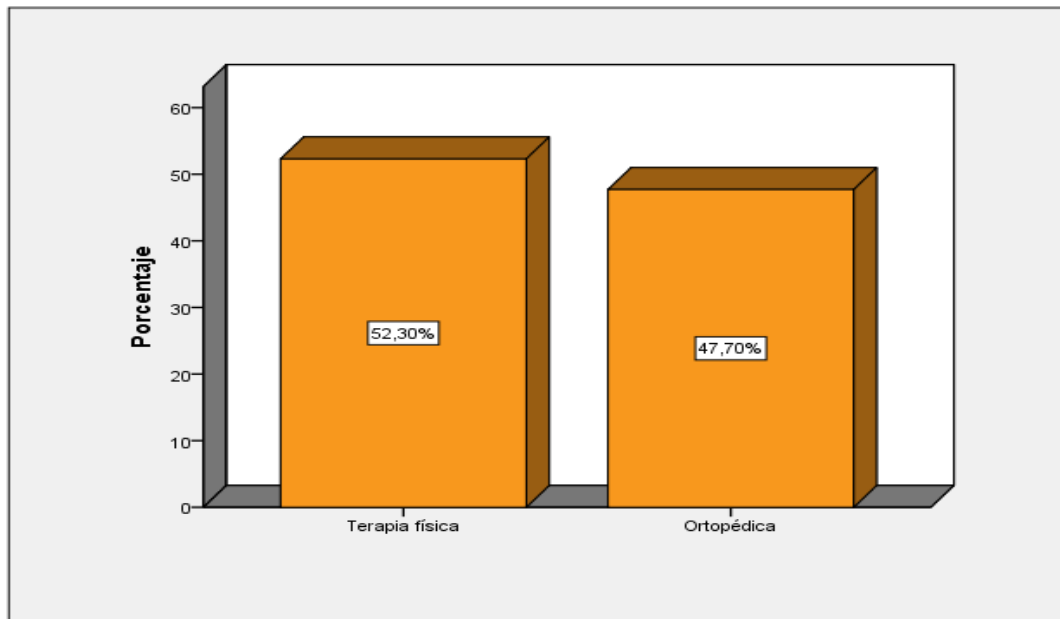
Tabla N° 3

Pacientes según servicio del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Terapia física | 148 | 52,3 |
| Ortopedia | 135 | 47,7 |
| Total | 283 | 100,0 |

Gráfico N° 3

Pacientes según servicio del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 148 pacientes que representa el 52,3% de la muestra pertenecen al servicio terapia física, son 135 pacientes que representa el 47,7% de la muestra pertenecen al servicio de ortopedia.

Descripción de resultados

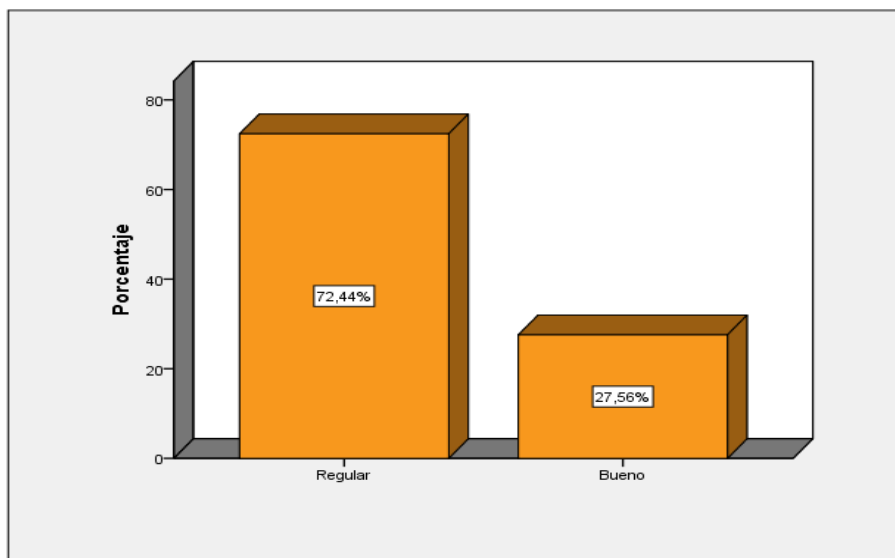
Tabla N° 4

Resultados de la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 0 | 0 |
| Regular | 205 | 72,4 |
| Bueno | 78 | 27,6 |
| Total | 283 | 100,0 |

Gráfico N° 4

Resultados De La Percepción De Calidad De Atención En Pacientes Del Centro De Terapia Física Y Ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018.



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 205 pacientes que representa el 72,4% de la muestra del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo consideran regular la calidad de atención, finalmente son 78 pacientes que representa el 27,8% de la muestra consideran Bueno la calidad de atención.

Tabla N° 5

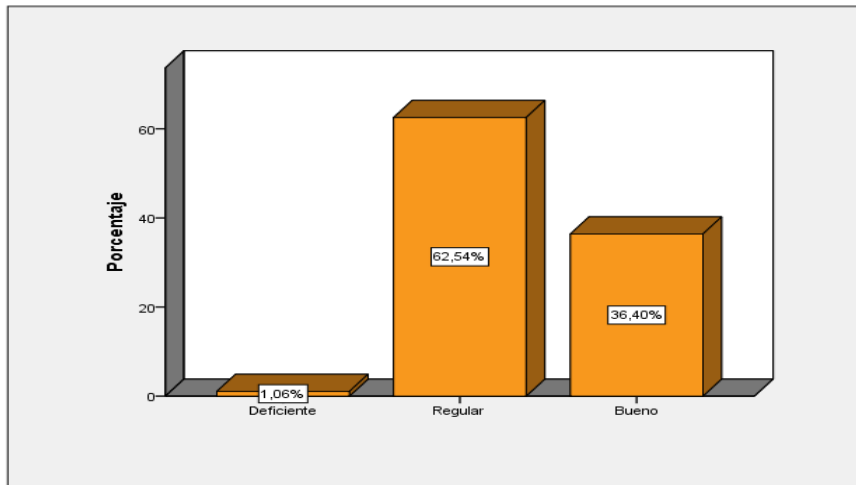
Resultado de la percepción de la dimensión estructura en relación a la calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia

Imfre Emanuel Huancayo 2018.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 3 | 1,1 |
| Regular | 177 | 62,5 |
| Bueno | 103 | 36,4 |
| Total | 283 | 100,0 |

Gráfico N° 5

Resultado de la percepción de la dimensión estructura en relación a la calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018.



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 3 pacientes que representa el 1,1% de la muestra de pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo consideran deficiente la estructura, son 177 pacientes que representa el 62,5% de la muestra consideran regular, finalmente son 103 pacientes que representa el 36,4% de la muestra consideran Bueno la estructura en la calidad de atención.

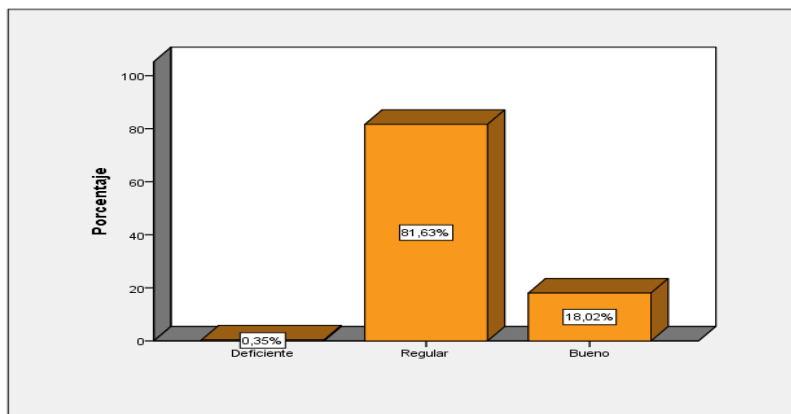
Tabla N° 6

Resultado de la percepción de la dimensión proceso en relación a la calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 1 | ,4 |
| Regular | 231 | 81,6 |
| Bueno | 51 | 18,0 |
| Total | 283 | 100,0 |

Gráfico N° 6

Resultado de la percepción de la dimensión proceso en relación a la calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018.



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 1 pacientes que representa el 0,4% de la muestra de pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo consideran deficiente los procesos, son 231 pacientes que representa el 81,6% de la muestra consideran regular, finalmente son 51 pacientes que representa el 18% de la muestra consideran Bueno los procesos en relación a la calidad de atención.

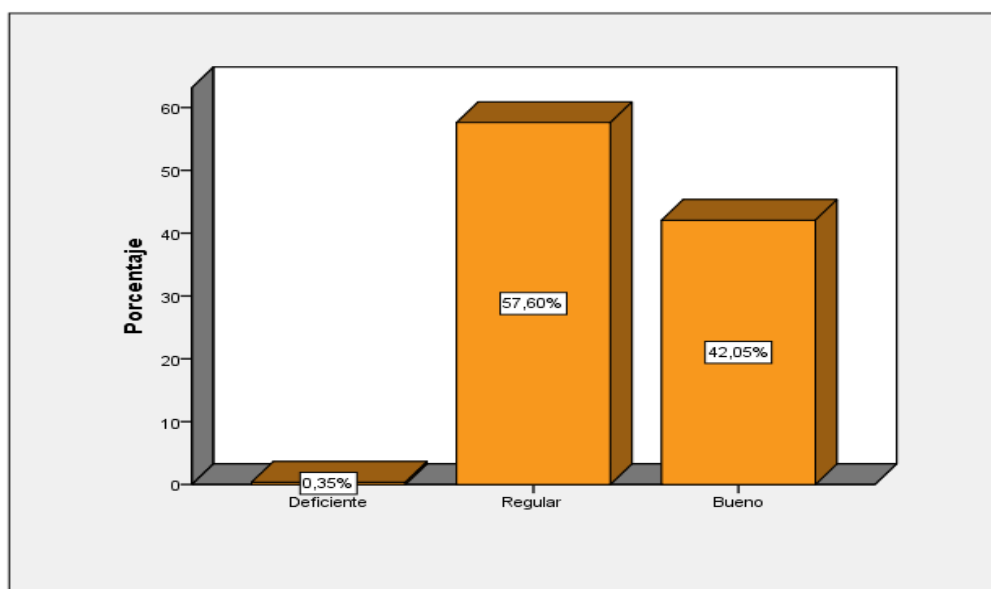
Tabla N° 7

Resultado de la percepción de la dimensión resultados en relación a la calidad de atención en pacientes del centro de terapia

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 1 | ,4 |
| Regular | 163 | 57,6 |
| Bueno | 119 | 42,0 |
| Total | 283 | 100,0 |

Gráfico N° 7

Resultado de la percepción de la dimensión resultados en relación a la calidad de atención en pacientes del centro de terapia



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 1 pacientes que representa el 0,4% de la muestra de pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo consideran deficiente los resultados, son 163 pacientes que representa el 57,6% de la muestra consideran regular, finalmente son 119 pacientes que representa el 42% de la muestra consideran bueno los resultados en relación a la calidad de atención.

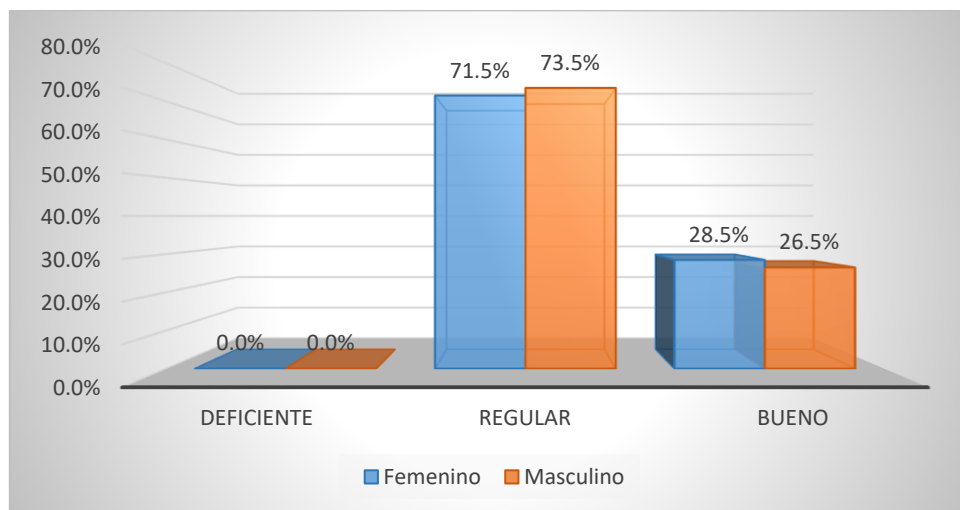
Tabla N° 8

- Resultado de la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo según sexo

| Calidad | Femenino | | Masculino | |
|------------|----------|--------|-----------|--------|
| | f | % | f | % |
| Deficiente | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Regular | 108 | 71.5% | 97 | 73.5% |
| Bueno | 43 | 28.5% | 35 | 26.5% |
| Total | 151 | 100.0% | 132 | 100.0% |

Gráfico N° 8

- Resultado de la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo según sexo



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que la calidad de atención en el nivel regular se observa que son 108 damas que representa el 71,5% mientras son 97 pacientes masculinos que representa el 73,5% manifiestan que la calidad de atención es regular. En el nivel bueno se observa que son 43 pacientes que representa el 28,5% son femeninas, mientras son 35 pacientes que representa el 26,5% son masculinos y manifiestan que la calidad de atención es bueno.

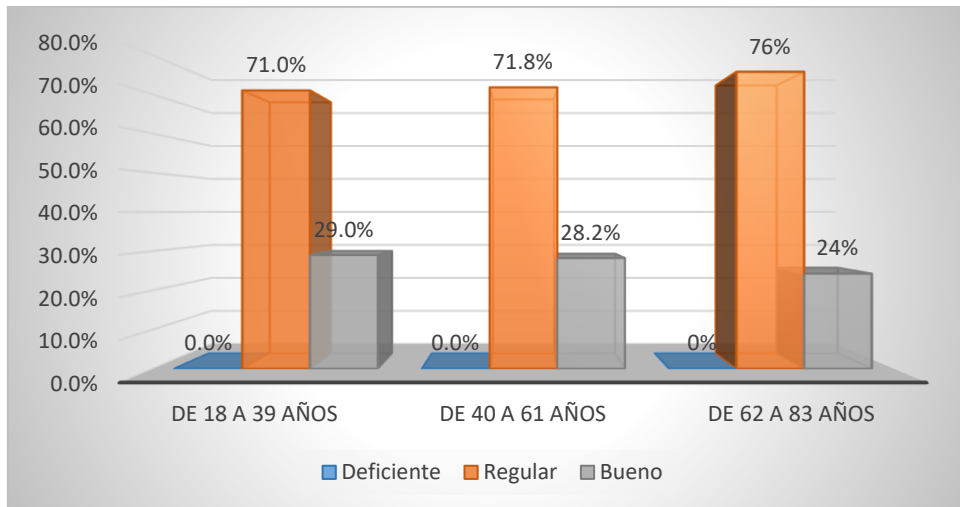
Tabla N° 9

- Resultado de la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo según edad.

| Niveles | De 18 a 39 años | | De 40 a 61 años | | De 62 a 83 años | | Total | |
|------------|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|------|-------|--------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Deficiente | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0% | 0 | 0.0% |
| Regular | 71 | 71.0% | 84 | 71.8% | 50 | 76% | 205 | 72.4% |
| Bueno | 29 | 29.0% | 33 | 28.2% | 16 | 24% | 78 | 27.6% |
| Total | 100 | 100.0% | 117 | 100.0% | 66 | 100% | 283 | 100.0% |

Gráfico N° 9

- Resultado de la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo según edad



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que manifiestan regular 71 pacientes que representa el 71% tienen edades de 18 a 39 años, son 84 pacientes que representa el 71,8% tienen edades entre 40 a 61 años, son 50 pacientes que representa el 76% de la muestra tienen edades entre 62 a 83 años. En el nivel bueno de la calidad de servicio son 29 pacientes que representa el 20% tienen edades entre 18 a 39 años, son 33 pacientes que representa el 28,2% tienen edades entre 40 a 61 años, finalmente son 16 pacientes que representa el 24% de la muestra tienen edades entre 62 a 83 años de edad.

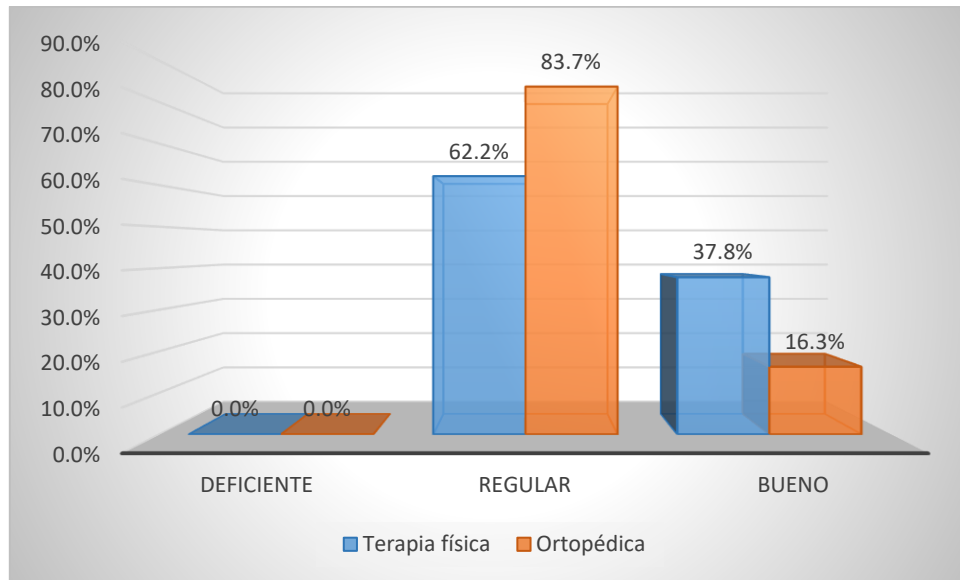
Tabla N° 10

- Resultado de la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo según tipo de servicio

| Calidad | Terapia física | | Ortopédica | | Total | |
|------------|----------------|--------|------------|--------|-------|--------|
| | f | % | f | % | f | % |
| Deficiente | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Regular | 92 | 62.2% | 113 | 83.7% | 205 | 72.4% |
| Bueno | 56 | 37.8% | 22 | 16.3% | 78 | 27.6% |
| | 148 | 100.0% | 135 | 100.0% | 283 | 100.0% |

Gráfico N° 10

- Resultado de la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo según tipo de servicio



En la tabla y el gráfico se observa en el nivel regular de calidad de atención se tiene a 92 pacientes que representa el 62,2% de la muestra pertenecen al servicio de terapia física y son 113 pacientes que representa el 83,7% pertenecen al servicio de ortopédica. se tiene a 56 pacientes que representa el 37,8% de la

muestra pertenecen al servicio de terapia física quienes manifiestan que la calidad de atención es buena, mientras son 22 pacientes que representa el 16,3% de la muestra pertenecen al servicio de ortopédica y manifiestan que la calidad de atención es regular.

IV. DISCUSIÓN

Luego de analizar los objetivos, los resultados estadísticos y su interpretación, pudimos llegar a plantear la siguiente discusión:

En relación al objetivo general que fue: Determinar la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018.

En cuanto a la percepción de la calidad de atención según la tabla y el gráfico N° 4 se observa que son 205 pacientes que representa el 72,4% de la muestra del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo consideran regular la calidad de atención, finalmente son 78 pacientes que representa el 27,8% de la muestra consideran bueno la calidad de atención. Esto se puede corroborar con lo encontrado por Hu M, en su investigación descriptivo observacional transversa, con una muestra de 159 pacientes, obtuvo que en cuanto a la percepción de la calidad del servicio de los pacientes externos del servicio de urología encontramos que el 48.1% de los pacientes atendidos tienen un alto nivel de satisfacción; y el 51.9% de los pacientes refirieron un nivel mediano de satisfacción. (11)

De la misma manera Sánchez V, realizó una investigación descriptivo correlacional titulada Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en un Hospital Iquitos. Teniendo como objetivo principal determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, donde la muestra fue 91 usuarios atendidos en el servicio del centro obstétrico, obteniendo como resultados que en calidad de atención 57 usuarios respondieron como bueno siendo un 57.1% y 39 usuarios respondieron regular siendo un 42.9%.(12)

En relación a los objetivos específicos podemos afirmar:

En cuanto al objetivo específico uno: Identificar la percepción de la dimensión estructura en relación a la calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 , basándonos en la tabla y grafico N°5 podemos decir que se observa que son 3 pacientes que representa el 1,1% de la muestra de pacientes del centro de terapia física y

ortopedia Imfre Emanuel Huancayo consideran deficiente la estructura, además 177 pacientes que representa el 62,5% de la muestra consideran regular, finalmente 103 pacientes que representa el 36,4% de la muestra consideran Bueno la estructura en la calidad de atención.

Así mismo Huarcaya R, en su investigación descriptiva de percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas con 269 usuarios en su dimensión estructura el 59,85% tienen una percepción Regular de la calidad de atención, un 26,39% tienen una percepción Mala y solo un 13,75% tiene una percepción Buena. Por lo tanto, se puede deducir que el servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita no cuenta con los recursos materiales, humanos, de organización e infraestructura adecuadas y suficientes que permitan brindar una atención de calidad.

De la misma manera con el objetivo específico dos: Analizar la percepción de la dimensión proceso en relación a la calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018. Encontramos en la tabla y el gráfico N°6, se observa que es 1 pacientes que representa el 0,4% de la muestra de pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo consideran deficiente los procesos, son 231 pacientes que representa el 81,6% de la muestra consideran regular, finalmente son 51 pacientes que representa el 18% de la muestra consideran Bueno los procesos en relación a la calidad de atención.

Continuando con el objetivo específico tres: Determinar la percepción de la dimensión resultados en relación a la calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018. En la tabla y el gráfico N° 7, se observa que es 1 pacientes que representa el 0,4% de la muestra de pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo consideran deficiente los resultados, son 163 pacientes que representa el 57,6%

de la muestra consideran regular, finalmente son 119 pacientes que representa el 42% de la muestra consideran bueno los resultados en relación a la calidad de atención.

Así mismo Sanchez V, en su investigación descriptivo correlacional, titulada Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García" lo cual tuvo como muestra 91 usuarias donde los resultados indican que el mayor predominio de la calidad de la atención es bueno con el 57,1%, mientras que solo el 0% es malo la calidad de atención. (12)

Con respecto al objetivo específico cuatro: Diferenciar según el sexo, la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018. En la tabla y el gráfico N° 8, se observa que la calidad de atención en el nivel regular se observa que son 108 damas que representa el 71,5% mientras son 97 pacientes masculinos que representa el 73,5% manifiestan regular. En el nivel bueno se observa que son 43 pacientes que representa el 28,5% son femeninas, mientras son 35 pacientes que representa el 26,5% son masculinos y manifiestan bueno.

De igual manera Urriago M. Viáfara L. y Eugenia M, en su investigación "calidad de la atención en salud y percepción de los usuarios", obtuvieron como resultado que de los 510 encuestados, la mayoría fueron mujeres (79%) y un 21% correspondió a población masculina la mayoría de los encuestados correspondió a usuarios (64%) que recibieron directamente la atención en salud en el HUV en el 2009. (1)

Respecto al objetivo específico cinco: Identificar según la edad, la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018. En la tabla y el gráfico N° 9, se observa que manifiestan regular 71 pacientes que representa el 71% tienen edades de 18 a 39 años, son 84 pacientes que representa el 71,8% tienen edades entre 40 a 61

años, son 50 pacientes que representa el 76% de la muestra tienen edades entre 62 a 83 años. En el nivel bueno de la calidad de servicio son 29 pacientes que representa el 20% tienen edades entre 18 a 39 años, son 33 pacientes que representa el 28,2% tienen edades entre 40 a 61 años, finalmente son 16 pacientes que representa el 24% de la muestra tienen edades entre 62 a 83 años de edad.

De la misma manera el objetivo específico seis: Comparar según el tipo de servicio, la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018. En la tabla y el gráfico N° 10 se observa en el nivel regular de calidad de atención se tiene a 92 pacientes que representa el 62,2% de la muestra pertenecen al servicio de terapia física y son 113 pacientes que representa el 83,7% pertenecen al servicio de ortopédica, en el nivel bueno se tiene a 56 pacientes que representa el 37,8% de la muestra pertenecen al servicio de terapia física, mientras son 22 pacientes que representa el 16,3% de la muestra pertenecen al servicio de ortopédica.

V. CONCLUSIONES

- Se concluye que el mayor porcentaje de la población percibe que la calidad de la atención en el centro de terapia física y ortopedia, es regular con un 72,4%; resultado preocupante para la institución en vista de que cada institución depende de la opinión de sus pacientes.
- En cuanto a la dimensión de estructura también se concluye que el mayor porcentaje de los pacientes perciben como regular la dimensión estructura con un 62,5%.
- En cuanto al nivel de la dimensión del proceso se concluye que el mayor porcentaje de los pacientes consideran que el proceso como dimensión de la calidad de atención en los pacientes del centro de terapia física y ortopedia es Regular con un 81,6%.
- En la dimensión resultados de la calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia, hay un buen porcentaje que perciben que los resultados en relación a la calidad de atención es regular y buena con porcentajes de 57,6% y 42,0%, respectivamente.
- Así también se identificó respecto a la percepción de la calidad de atención entre el sexo masculino y el sexo femenino, que ambos consideran como regular la calidad de atención con porcentajes de 73,5% y 71,5%, respectivamente.
- Se identificó que según la edad en todos los grupos etarios, el mayor porcentaje de percepción de la calidad de atención lo consideran regular con un 72,4%.
- Por último al identificar la percepción de la calidad de atención según el tipo de servicio se encontró que los pacientes del servicio de terapia física lo consideran como regular el 62,2%, y en el servicio de ortopedia lo consideran regular en un 83,7%.

VI. RECOMENDACIONES

- El centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel, debe estar en constante evaluación, a nivel de la estructura y la evaluación al personal de la salud.
- Se recomienda hacer difusión de los diferentes resultados encontrados desde la dirección del establecimiento como personal capacitado que se encuentra en estos servicios evaluados, para que el personal de salud ofrezca una buena y óptima calidad atención.
- Se recomienda más estudios acerca de la percepción de la calidad de atención no solamente en instituciones privadas, sino a nivel de las instituciones públicas, los cuales pueden encontrarse resultados diferentes a los de este estudio.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Urriaga M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Tesis de titulación. Colombia: Hospital Universitario del Valle; 2010.
2. Benjamín B. Percepción De La Calidad En La Atención De Los Usuarios Externos Del Hospital Central Managua, Dr. Cesar Amador Kuhl, Del 15 De Enero Al 15 De Febrero Del 2013.. Tesis de Maestría. Managua: Universidad Nacional Autonoma De Nicaragua ; 2013.
3. Morales M, Carbajal C. Percepcion De La Calidad De Atencion Por El Usuario De Consulta Externa Del Centro De Salud Villa Candelaria. Revista Medica. 2007 Noviembre; I(32): p. 24-28.
4. Mongui E. Percepcion De La Calidad De La Atencion Médica En Poblacion Con Discapacidad Fisico-Motora Que Acude A La Fundacion A.P.R.I.L.P. Tesis de Maestría. La Plata: Universidad Nacional de la Plata; 2015.
5. Ruiz R, Alba A, Jimenez C, González V, Garcia M, Pérula de Torres L, et al. Percepción de los pacientes sobre la atención recibida por el personal no sanitario en los centros de salud. Rev. Calid Asist. 2010 Julio; XXVI(2): p. 97 - 103.
6. Reyes H, Flores S, Valenzuela A, Vertiz J, Juaréz C. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. salud pública de méxic. 2013 Enero; 55(5): p. 100 - 105.
7. Huarcaya R. Percepción De La Calidad De Atención En Los Usuarios Del Servicio De Emergencias Del Hospital I Santa Margarita De Andahuaylas, 2015. Tesis de titulación. Andahuaylas: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS , FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA ; 2015.
8. Andonaire J. Percepción De La Calidad De Atención Por El Usuario Externo Del Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Ii - 2 De Tumbes, 2015. Titulo de Especialidad. Ica: Universidad Autónoma de Ica, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ; 2015.
9. Arroyo J. Percepcion De La Calidad De Atencion De Los Usuarios De Consulta Externa Del Puesto De Salud De Huacrapuquio Del Distrito De

- Chilca En El Periodo Agosto, Setiembre Y Octubre Del 2014. Tesis de titulación. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2015.
10. Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. REVISTA PERUANA DE MEDICINA INTEGRATIVA. 2016 junio; II(2): p. 133 - 139.
 11. Hu M. Percepción De La Calidad Del Servicio De Los Pacientes Externos Del Servicio De Urología Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2015. Tesis de Maestría. Lima: Universidad San Martín de Prres; 2015.
 12. Sánchez V. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016.. Tesis de titulación. Iquitos: Universidad Científica Del Perú ; 2016.
 13. Zamora S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Horiz Med. 2011 Agosto; XVI(1): p. 38 - 47.
 14. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. Quinta ed. Solani L, editor. Santafé de Bogotá: Mac Graw Hill; 2001.
 15. Hannoun G. Satisfacción Laboral. trabajo de investigación. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo; 2011. Report No.: 24361.
 16. Rojas R. Guía para realizar investigaciones sociales Valdés Py, editor. México; 2013.
 17. Velasquez A, inventor; Resolución Ministerial: metodología para el estudio del Clima Organizacional. Perú patent 468.2011. 2015 Octubre 5.
 18. Zuluaga M. Calameo. [Online].; 2013 [cited 2018 marzo 18. Available from: <https://es.calameo.com/read/002047800d21749cbcaba>.
 19. Sanchez H, Reyes C. Metodología y diseños en la investigación científica México: Mantaro; 1998.
 20. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. sexta ed. México: Mc Graw Hill Education; 2006.

21. Carrasco S. Metodlogía de la investigación Científica. Perú: Editorial San Marcos. 2009
22. Cortés M. e Iglesias M. Generalidades sobre la Metodología de la Investigación. 1ra. Edición. México: Editorial Ana Polkey Gómez. 2004
23. Ugarte O, inventor; Resolucion Ministerial: metodología para el estudio del clima organizacional. Perú patent 1018.2011. 2011 junio 14
24. Oseda, D. Metodología de la investigación, Perú: Ed. Pirámide. 2008
25. Supo J. Seminarios de Investigación Científica. Perú: Bioestadístico.com.2012
26. Salkind N. Metodología de la investigación, 1997, pag. 97.
27. Definicion.DE. Diccionario Word Press. <https://definicion.de/edad/>
28. Definiciones..Diccionario Word Press. <http://conceptodefinicion.de/sexo/>

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | MARCO TEÓRICO | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|--|---|--|--------------------------------------|---|--|
| <p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la percepción del paciente respecto de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cuál es la percepción del paciente de la dimensión estructura de la calidad de atención</p> | <p>OBJETIVO GENERAL Determinar la percepción del paciente respecto de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS Identificar la percepción del paciente de la dimensión estructura de la calidad de atención en el centro de terapia</p> | <p>Percepción de la calidad de atención:</p> <p>La provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.</p> | <p>No aplica por ser descriptivo</p> | <p>Percepción de la calidad de atención</p> <p>Covariables</p> <p>Edad</p> <p>Genero</p> <p>Procedencia</p> | <p>TIPO DE INVESTIGACION: No Experimental, Descriptivo, Longitudinal.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION: Descriptivo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION: M ——— O₁</p> <p>POBLACION: 1064</p> <p>Usuarios del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel</p> <p>MUESTRA : 283</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| <p>en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018? ¿Cuál es la percepción del paciente de la dimensión proceso de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018? ¿Cuál es la percepción del paciente de la dimensión resultados de la calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018? ¿Cuál es la percepción del paciente de la</p> | <p>física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018. Identificar la percepción del paciente de la dimensión proceso de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018. Identificar la percepción del paciente de la dimensión resultados de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018. Identificar la percepción del paciente de la calidad de atención en el centro de terapia</p> | | | | <p>TIPO DE MUESTREO: Aleatorio simple</p> <p>TECNICA: Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario y Soporte Informático</p> |
|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| <p>calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 según el sexo? ¿Cuál es la percepción del paciente de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 según la edad? ¿Cuál es la percepción del paciente de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 según el tipo de servicio?</p> | <p>física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 según el sexo. Identificar la percepción del paciente de la calidad de atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 según la edad. Identificar la percepción de calidad de atención en pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018 según el tipo de servicio.</p> | | | | |
|--|---|--|--|--|--|

ANEXO N° 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---------------------|---|--|-------------|--|--------------------|
| CALIDAD DE ATENCIÓN | Percepción por parte del usuario del conjunto de acciones realizada para atender al usuario o cliente a fin de proporcionarle lo que desea incluyendo la satisfacción de sus necesidades menos obvias | Será obtenido según el modelo de Donabedian, el cual mide diez indicadores divididos en tres dimensiones: estructura, procesos y resultado | ESTRUCTURA | Oportunidad y seguridad | ORDINAL |
| | | | PROCESO | Eficacia Accesibilidad Integralidad Trabajo en equipo | |
| | | | RESULTADOS | Información completa Satisfacción del usuario | |

ANEXO N°3: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

| Percepción de la calidad de atención en pacientes del Centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo - 2018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|---------------------|---|--|-----------------|----------|--------------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|---|---|--|
| VARIABLE | DIMENSION | INDICADOR | ITEMS | OPCION DE RESPUESTA | | | | CRITERIOS DE EVALUACION | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES | | | |
| | | | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo 2 | Regula 3 | De acuerdo 4 | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION | | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR | | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM | | RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA | | | | | |
| | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | | |
| VARIABLE CALIDAD DE ATENCION | ESTRUCTURA | OPORTUNIDAD | 1. Los instrumentos, materiales y equipos fueron suficientes durante su atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | SEGURIDAD | 2. El centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel NO dispone de agua segura, disposición apropiada de los servicios higiénicos y distribución adecuada de recipientes para el recojo de basura. | | | | | X | | | X | | | | | | | | |
| | PROCESO | EFICACIA | 3. Cree Ud. que el personal del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel maneja la atención a nivel individual y colectivo mediante una guía de atención (reglamento, normas, etc)? | | | | | | | | | | | X | | | X | | |
| | | | 4. Los costos de la atención se ajustan a su economía. | | | | | | | | | | | X | | | X | | |
| | | ACCESIBILIDAD | 5. El personal del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel, NO se preocupa por orientarlo, aconsejando y/o estimularlo en que Ud. se preocupe en el cuidado de su salud. | | | | | | | | | | | X | | | X | | |
| | | | 6. El personal del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel se preocupa en que Ud. esté informado sobre la posibilidad de recibir atención preventiva (medidas para evitar que Ud. se enferme). | | | | | | | | | | | X | | | X | | |
| | | INTEGRALIDAD | 7. El personal del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel se preocupa en que Ud. esté informado sobre la posibilidad de recibir atención preventiva (medidas para evitar que Ud. se enferme). | | | | | | | | | | | X | | | X | | |
| | | | 8. La información respecto de medidas preventivas para no recaer en la misma enfermedad que le proporcionaron en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel son INSUFICIENTES | | | | | X | | | X | | | X | | | X | | |
| | | | 9. Usted se encuentra satisfecho con los procedimientos que le practicaron para recuperar su salud en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel | | | | | | | | | | | X | | | X | | |
| | | | 10. El tiempo de espera contabilizado desde su ingreso al centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel hasta completar su primera observación, por es demasiado largo. | | | | | | | | | | | X | | | X | | |
| | | | 11. El personal del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel se preocupa por mejorar la calidad de atención | | | | | | | | | | | X | | | X | | |
| | | | 12. Usted siente que NO le brindan la posibilidad de aportar e intervenir (brindar sugerencias) con las políticas sanitarias del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel | | | | | | | | | | | X | | | X | | |
| | | RESPECTO AL USUARIO | 13. El personal es atento y amable para con los pacientes. | | | | | | | | | | | X | | | X | | |
| | | RESULTADO | INFORMACIÓN COMPLETA | 14. Usted siente que NO existen los mecanismos de escucha e información al paciente. | | | | | | | | | | | X | | | X | |
| | | | SATISFACCIÓN | 15. La información que le brindaron acerca de procedimientos, diagnóstico y tratamiento fue muy completa y el personal logró absolver todas sus dudas. | | | | | X | | | X | | | X | | | X | |
| | | | | 16. En general usted NO se encuentra satisfecho con la atención brindada en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel | | | | | | | | | | | X | | | X | |


 Mg. Luis Alberto Cueva Bustillo
 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de atención

OBJETIVO: Determinar la percepción del paciente en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018.

DIRIGIDO AL: Pacientes del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo 2018.Tayacaja

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Luis Alberto Cueva Buendía

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Administración

VALORACIÓN

| | Relación entre la variable y la dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y el ítem | | Relación entre el ítem y la opción de respuesta | | TOTAL |
|------------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-------|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| TOTAL | 3 | 0 | 3 | 0 | 16 | 0 | 16 | 0 | 100% |
| PORCENTAJE | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | |

DECISIÓN DE EXPERTO :

| | | | | |
|----------|------|-------|------|----------|
| MUY ALTO | ALTO | MEDIO | BAJO | MUY BAJO |
|----------|------|-------|------|----------|



Mg. Luis Alberto Cueva Buendía
FIRMA DEL EVALUADOR

BASE DE DATOS DE CONFIABILIDAD

Confiabilidad con alfa de Cronbach para evaluar calidad de atención en pacientes del Centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo - 2018

Resumen de procesamiento de datos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 15 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en la variable del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,930 | 21 |

ANEXO N° 04: INSTRUMENTO
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Edad:.....

Sexo: (F) (M)

Servicio: 1.- Terapia física () 2.- Ortopedia ()

Esperamos contar con su colaboración, respondiendo con sinceridad la encuesta. Este documento tiene como objetivo evaluar la percepción de la calidad de atención en pacientes del Centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo -2018.

Lea usted con atención y conteste a las preguntas marcando con "X" en una sola alternativa.

1. Los instrumentos, materiales y equipos fueron suficientes durante su atención en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel

| | | | | |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Regular | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|

2. El centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel NO dispone de agua segura, disposición apropiada de los servicios higiénicos y distribución adecuada de recipientes para el recojo de basura.

| | | | | |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Regular | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|

3. Cree Ud. que el personal del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel maneja la atención a nivel individual y colectivo mediante una guía de atención (reglamento, normas, etc)

| | | | | |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Regular | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|

4. Los costos de la atención se ajustan a su economía.

| | | | | |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Regular | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|

5. El personal del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel, NO se preocupa por orientarlo, aconsejarlo y/o estimularlo en que Ud. se preocupe en el cuidado de su salud.

| | | | | |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Regular | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|

6. El personal del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel se preocupa en que Ud. esté informado sobre la posibilidad de recibir atención preventiva (medidas para evitar que Ud. se enferme).

| | | | | |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Regular | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|

7. El personal del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel se preocupa en que Ud. esté informado sobre la posibilidad de recibir atención preventiva (medidas para evitar que Ud. se enferme).

| | | | | |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Regular | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|

8. La información respecto de medidas preventivas para no recaer en la misma enfermedad que le proporcionaron en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel son INSUFICIENTES

| | | | | |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Regular | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|

9. Usted se encuentra satisfecho con los procedimientos que le practicaron para recuperar su salud en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel

| | | | | |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Regular | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|

10. El tiempo de espera contabilizado desde su ingreso al centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel hasta completar su primera observación por es demasiado largo.

| | | | | |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Regular | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|

11. El personal del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel se preocupa por mejorar la calidad de atención

| | | | | |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Regular | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|

12. Usted siente que NO le brindan la posibilidad de aportar e intervenir (brindar sugerencias) con las políticas sanitarias del centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel

| | | | | |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Regular | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|

13. El personal es atento y amable para con los pacientes.

| | | | | |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Regular | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|

14. Usted siente que NO existen los mecanismos de escucha e información al paciente.

| | | | | |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Regular | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|

15. La información que le brindaron acerca de procedimientos, diagnóstico y tratamiento fue muy completa y el personal logró absolver todas sus dudas.

| | | | | |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Regular | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|

16. En general usted NO se encuentra satisfecho con la atención brindada en el centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel

| | | | | |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Regular | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|------------|---------|------------|-----------------------|

CALIDAD DE ATENCIÓN

Se divide en 3 dimensiones y 10 sub dimensiones

METODO DE DONABEDIAN

| VARIABLE | DIMENSIONES | SUB DIMENSIONES | ITEMS |
|---------------------|-------------|----------------------|------------|
| CALIDAD DE ATENCION | ESTRUCTURA | OPORTUNIDAD | 1 |
| | | SEGURIDAD | 2 |
| | PROCESO | EFICACIA | 3 |
| | | ACCESIBILIDAD | 4, 5 |
| | | INTEGRALIDAD | 6,7,8,9,10 |
| | | TRABAJO EN EQUIPO | 11 |
| | | PARTICIPACION SOCIAL | 12 |
| | | RESPECTO AL USUARIO | 13 |
| | RESULTADO | INFORMACION COMPLETA | 14, 15 |
| | | SATISFACCION | 16 |

Baremo para la dimensión estructura (2 ítems)

| Nivel | Intervalos |
|------------|------------|
| Buena | 8 - 10 |
| Regular | 5 - 7 |
| Deficiente | 2 - 4 |

Baremo para la dimensión Procesos (11 ítems)

| Nivel | Intervalos |
|------------|------------|
| Buena | 41 - 55 |
| Regular | 26 - 40 |
| Deficiente | 11 - 25 |

Baremo para la dimensión Resultados (3 ítems)

| Nivel | Intervalos |
|------------|------------|
| Buena | 11 - 15 |
| Regular | 7 - 10 |
| Deficiente | 3 - 6 |

Baremo para la dimensión Resultados (16 ítems)

| Nivel | Intervalos |
|------------|------------|
| Buena | 58 - 80 |
| Regular | 37 - 57 |
| Deficiente | 16 - 36 |

Baremo para la dimensión estructura (2 ítems)

| Nivel | Intervalos |
|------------|------------|
| Buena | 8 - 10 |
| Regular | 5 - 7 |
| Deficiente | 2 - 4 |

Baremo para la dimensión Procesos (11 ítems)

| Nivel | Intervalos |
|------------|------------|
| Buena | 41 - 55 |
| Regular | 26 - 40 |
| Deficiente | 11 - 25 |

Baremo para la dimensión Resultados (3 ítems)

| Nivel | Intervalos |
|------------|------------|
| Buena | 11 - 15 |
| Regular | 7 - 10 |
| Deficiente | 3 - 6 |

Baremo para la dimensión Resultados (16 ítems)

| Nivel | Intervalos |
|------------|------------|
| Buena | 58 - 80 |
| Regular | 37 - 57 |
| Deficiente | 16 - 36 |

**ANEXO N° 06: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE
LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**



“Año del Diálogo y Reconciliación Nacional”

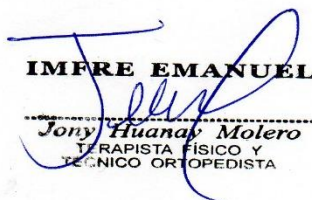
CONSTANCIA

El que suscribe, Gerente general del Centro de Terapia Fisca y Ortopedia IMFRE EMANUEL hace constar:

Que la Lic. Huamán Magno, Elizabeth Doris y Cd. Rojas Ninamango, Karina Nataly han sido autorizadas para el uso de las instalaciones y desarrollar los instrumentos (cuestionario) de la investigación **“Percepción de la calidad de atención en pacientes del Centro de terapia física y ortopedia Imfre Emanuel Huancayo - 2018”**, durante los meses de abril a agosto del 2018.

Huancayo, 06 de Agosto del 2018

Atentamente:

IMFRE EMANUEL


Jony Huanaq Molero
TERAPISTA FÍSICO Y
TÉCNICO ORTOPEDISTA

ANEXO N° 07: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

Centro de investigación



Aplicación de instrumento

