



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención percibida por los Usuarios de la  
Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José  
según el área de atención, Lima 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA  
SALUD**

**AUTORA:**

**Br. Mercedes Adela Mora Maldonado**

**ASESORA:**

**Mg. Miluska Vega Guevara**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de los Servicios de Salud**

**LIMA-PERÚ**

**2017**

## **Página del jurado**

---

Dr. Ángel Salvatierra Melgar  
Presidente

---

Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo  
Secretario

---

M.Sc. Abner Chávez Leandro  
Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios todopoderoso por impulsarme al desarrollo de esta tesis, a mi esposo Genaro, a mis padres y hermano; por su inmenso apoyo y cariño, para que ingrese, desarrolle y concluya este proceso académico.

Mercedes.

### **Agradecimientos**

A la RED VES LPP, sus directores por permitirme realizar y concluir la presente investigación en el CMI San José, cuyo aporte contribuirá a la mejora de la gestión administrativa de los servicios de salud.

A la Universidad César Vallejo, sus directores, sus docentes, sus trabajadores, que durante el proceso académico no solo transmitieron conocimientos de un alto nivel académico sino también permitieron el desarrollo de valores, amistades y camaradería entre todos los participantes.

## Declaración de Autoría

Yo, **Mercedes Adela Mora Maldonado**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Calidad de atención percibida por los Usuarios de la consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención, Lima 2017” presentada, en 90 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

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

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

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

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

Lima, 21 de setiembre del 2017

---

**Firma**

**Mercedes Adela Mora Maldonado**

DNI: 09872227

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Calidad de atención percibida por los Usuarios de la Consulta Externa, del Centro Materno Infantil San José según el área de atención, Lima 2017”, que tiene como objetivo determinar la calidad de atención percibida por el usuario del área de medicina que acude al Centro Materno Infantil “San José”, VES durante los meses de julio y agosto del 2017, perteneciente al Minsa; en vista que diferentes estudios realizados hasta la fecha señalan la relación existente entre la atención con calidad, y la satisfacción del usuario logran obtener mejores indicadores sanitarios, y garantizando de esta manera el acceso universal a la atención en salud con calidad y oportunidad.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de posgrado. En el capítulo I denominado introducción, se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación, en el capítulo III los resultados tanto descriptivos como inferenciales, en el capítulo IV las discusiones, en el capítulo V las conclusiones, en el capítulo VI las recomendaciones, en el capítulo VII las referencias y en el capítulo VIII los apéndices.

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Posgrado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

La autora

## Índice

	Pág.
Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes.	15
1.2 Fundamentación científica.	21
1.3 Justificación	40
1.4 Problema	43
1.5 Objetivos	45
<b>II. Marco metodológico</b>	47
2.1 Variables	48
2.2 Operacionalización de variables	48
2.3 Metodología	50
2.4 Tipo de estudio	50
2.5 Diseño	50
2.6 Población, muestra y muestreo	51
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8 Métodos de análisis de datos	56
<b>III. Resultados</b>	58
3.1 Descripción de resultados	59
<b>IV. Discusión</b>	78
<b>V. Conclusiones</b>	83
<b>VI. Recomendaciones</b>	86
<b>VII. Referencias</b>	89
<b>VIII. Anexos</b>	96

Anexo 1. Artículo Científico

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Anexo 3. Matriz de Operacionalización de las variables

Anexo 4. Instrumentos

Anexo 5. Certificado de validez de los instrumentos

Anexo 6. Matriz de datos

Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio in situ.



## Lista de tablas

- Tabla 1: Matriz de Operacionalización de la variable calidad de atención.
- Tabla 2: Validez de los instrumento, según expertos
- Tabla 3: Porcentaje de satisfacción, en la dimensión fiabilidad, de los usuarios de la Consulta Externa del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina.
- Tabla 4: Porcentaje de satisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta, de los usuarios de la Consulta Externa del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina.
- Tabla 5: Porcentaje de satisfacción, en la dimensión seguridad, de los usuarios de la Consulta Externa del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina.
- Tabla 6: Porcentaje de satisfacción, en la dimensión empatía, de los usuarios de la Consulta Externa del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina.
- Tabla 7: Porcentaje de satisfacción, en la dimensión aspectos tangibles, de los usuarios de la Consulta Externa del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina.

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Porcentaje de satisfacción, en la dimensión fiabilidad, de los usuarios de la Consulta Externa del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017.	45
Figura 2: Porcentaje de satisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta, de los usuarios de la Consulta Externa del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017	46
Figura 3: Porcentaje de satisfacción, en la dimensión seguridad, de los usuarios de la Consulta Externa del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017	47
Figura 4: Porcentaje de satisfacción, en la dimensión empatía, de los usuarios de la Consulta Externa del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017	48
Figura 5: Porcentaje de satisfacción, en la dimensión aspectos tangibles, de los usuarios de la Consulta Externa del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017	49
Figura 6: Porcentaje de satisfacción, según dimensiones, de los usuarios de la Consulta Externa del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017	50
Figura 7: Niveles de insatisfacción según dimensiones de los usuarios de la Consulta Externa del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017	51

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental determinar la calidad de atención percibida por los usuarios de la consulta externa del área de medicina del CMI San José durante los meses de julio y agosto del año 2017.

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y fue básica, descriptiva por lo que se aplicó un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por los usuarios que acuden a la consulta externa del servicio de Medicina, el instrumento utilizado para el recojo de datos fue el cuestionario y la técnica empleada es la encuesta. La muestra estuvo conformada por 85 personas que eran usuarios de consulta externa.

Los resultados evidenciaron que los usuarios en las dimensiones evaluadas en el área de medicina, se encuentran satisfechos con un 71,9% frente a un 28,1% de insatisfacción de los encuestados. La dimensión de fiabilidad ocupa el primer lugar con un 76,5% de satisfacción, la dimensión empatía con un 76% de satisfacción se ubica en el segundo lugar, la dimensión seguridad con un 73,5% de satisfacción se ubica en el tercer lugar, la dimensión aspectos tangibles con un 69,7% de satisfacción se ubica en el cuarto lugar, y en último lugar la dimensión capacidad de respuesta con un 61,5% de satisfacción.

Finalmente se concluyó que la calidad de atención percibida por los usuarios que acuden a la consulta externa del servicio de medicina del CMI San José es satisfactoria en todas sus dimensiones.

**Palabras clave:** calidad de atención, consulta externa.

## Abstract

The main objective of this research was to determine the quality of care perceived by the users of the external consultation of the area of medicine of the CMI San José during the months of July and August of the year 2017.

Research was developed under the quantitative approach and was basic, descriptive so a non-experimental cross-sectional design was applied. The study population was constituted by the users who go to the external consultation of the Services of medicine, obstetrics and paediatrics, the instrument used for the data collection was the questionnaire and the technique used is the survey. The sample was formed by 185 people who were users of external consultation.

The results showed that users in the dimensions evaluated in the area of medicine, are satisfied with 71.9% compared to 28.1% of respondents' dissatisfaction. The reliability dimension ranks first with 76.5% satisfaction, the empathy dimension with 76% satisfaction is in the second place, the security dimension with 73.5% satisfaction is in third place, the dimension of tangible aspects with a 69.7% satisfaction is in the fourth place, and lastly, the dimension of response capacity with a 61.5% satisfaction.

Finally it was concluded that the quality of attention perceived by the users who come to the external consultation of the Service of Medicine of the CMI San José is satisfactory in all its dimensions.

**Keywords:** Quality of care, SERVQUAL questionnaire.

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

### 1.1.1. Antecedentes internacionales.

Rodríguez y Muñoz (2017) realizaron la investigación *Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. España*. Presentaron como objetivo determinar los factores que influyeron en la satisfacción global en usuarios externos de tres hospitales en España, a través de su opinión. Fue un estudio transversal y descriptivo, se utilizó la encuesta y un cuestionario, que constaba de 12 ítems, el cual fue validado previamente. La muestra estuvo conformada por 150 usuarios de la consulta externa. Así mismo, se hizo un análisis bivariante en el que se detectaron diferencias significativas en cuanto a la edad, sexo, el nivel académico y la nacionalidad. Los resultados mostraron que la valoración más alta fue la obtenida para el ítem referido al trato por parte del personal de enfermería y el ítem que obtuvo la valoración más baja fue el tiempo de espera en consulta. Finalmente se concluyó que solo dos factores fueron los relacionados con el aumento de la satisfacción de los usuarios externos, los cuales son haber cursado estudios universitarios y ser varón.

Parra, Bermejo, Mas, Hidalgo, Gomis y Calle (2012) realizaron una investigación titulada *Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarias. España*. Presentaron como objetivo identificar las variables de calidad percibida y los factores socio demográficos relacionadas con el nivel de satisfacción durante el año 2008 y 2009. Se aplicó un cuestionario, vía telefónica. La muestra estuvo conformada por 3600 usuarios externos de nueve hospitales. Los resultados mostraron que solo ocho de las variables independientes expresaron resultados significativos para pronosticar la satisfacción del paciente como son: profesionalidad del personal de enfermería, el trato del personal médico y del celador, limpieza y confort, la infraestructura, el tiempo pasado en urgencias, la información recibida al alta y la percepción del tratamiento y diagnóstico sin fallas. Finalmente se concluyó que el estudio permitió conocer los servicios donde había mayor insatisfacción y se debían tomar las acciones correctoras respectivas.

### 1.1.2. Antecedentes nacionales.

García y Gálvez (2016) realizaron la investigación *Calidad de la atención asociada a la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos asistenciales de Salud. Minsa, ES SALUD, Chongoyape- Perú*. Presentaron como objetivo comparar la calidad en la atención que los pacientes externos recibieron en los centros de salud de Minsa y Essalud, con el grado de satisfacción percibida, durante el año 2016. Fue un estudio descriptivo, transversal, cuantitativo y analítico con un diseño no experimental. El instrumento que se usó para obtener información fue la encuesta Servqual modificada con una confiabilidad del 95 %. La población de Minsa y Es salud fue de 11788 y 7499 respectivamente, y la muestra fue de 114 personas de cada uno de ellos, incluyendo clientes externos y acompañantes lo que hacía en total 228. Los resultados mostraron que Es salud tuvo un nivel de satisfacción total de 71,7 %, en contraste con el Minsa donde solo el 44.6 % que tuvo satisfacción; donde la dimensión empatía alcanzó el más alto nivel de satisfacción con 51.9 % y la dimensión seguridad en Es salud con 74,3%.

Mendocilla (2015) realizó la investigación *Factores que influyen en la Satisfacción de los Usuarios Externos del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Perú*. Presento como objetivo establecer cuáles fueron las circunstancias que influyeron en la satisfacción de los pacientes que acudieron a la consulta externa durante el mes de octubre del año 2015. Fue un estudio de tipo descriptivo, transversal, prospectivo, observacional. El instrumento para la obtención de información fue la encuesta Servqual. La muestra fue de 100 usuarios de la consulta externa seleccionados de manera aleatoria y sistematizada. Los resultados mostraron una satisfacción total del usuario del 64.8% siendo las dimensiones con mayor valor la capacidad de respuesta con 78.8%, y con menor valor los aspectos tangibles con 61%. Se concluye que existe un nivel aceptable de satisfacción del cliente externo con la prestación médica recibida en la consulta externa del Hospital Alberto Sabogal Sologuren y entre las particularidades socio demográficas que se relacionaron con dicha satisfacción se encontraron: grado de instrucción, grupo etareo y la ocupación.

Ramos (2015) realizó la investigación *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en centro de salud de PICSU. PERU*. Presento como objetivo conocer cuáles son los factores que se relacionaron al grado de satisfacción en la calidad de atención de los usuarios en los diferentes consultorios del establecimiento durante los meses de junio a agosto del año 2015. El estudio fue de corte analítico, observacional, prospectivo, transversal. El instrumento que se empleó para la obtención de información fue la encuesta Servqual Modificada para los Centros de Salud y la técnica fue la entrevista. La muestra fue de 96 pacientes. Los resultados evidenciaron que la variable con mayor satisfacción fue la Seguridad con 96,13%; y la variable con menor satisfacción fue la Fiabilidad con 64,2%, observándose también que la mayor insatisfacción se dio en Capacidad de Respuesta con un 87,81%. Se concluyó que un 72,2% de clientes manifestaron estar satisfechos con la atención brindada por el establecimiento y un 27,84% manifestaron insatisfacción.

Rivera (2015) realizó la investigación *Satisfacción de los usuarios a través de sus Expectativas y Percepciones en la Atención Médica en los Consultorios de Medicina General del Hospital Nacional: Luis N. Sáenz. Perú*. Se presentó como propósito, conocer el nivel de satisfacción sobre la atención con calidad hacia los pacientes en la consulta externa de Medicina, tomando en cuenta sus percepciones y expectativas en sus dimensiones y factores demográficos. Fue una investigación de corte observacional, descriptiva y transversal, prospectiva. Para la obtención de la información se empleó la herramienta Servqual y como técnica a la entrevista. La muestra estuvo conformada por 328 pacientes. En los resultados obtenidos se evidenció un nivel alto de expectativa en sus dimensiones y un nivel medio en la percepción de la atención recibida. Se observó que el nivel de insatisfacción fue similar en las diferentes variables demográficas. Se concluyó que los pacientes de consultorio externo mostraron un nivel de expectativas muy alto, al llegar al establecimiento, esperando recibir un excelente servicio para resolver sus dificultades de salud, encontrándose un nivel medio de percepciones debido a los problemas que encontraron, este comportamiento no fue estadísticamente influenciado por los factores demográficos.



Roque, Hinojosa, Huamán, Huaraca, Huamanquíspe y Velazco(2014) realizaron la investigación *Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención-Red Asistencial Es Salud Cusco. Perú*. Presentaron como objetivo primordial conocer el porcentaje de pacientes que se encontraron satisfechos en las atenciones externas en el nivel primario de atención en la Red Asistencial de Es salud-Cusco durante el 2014. Fue un estudio de corte descriptivo y transversal, usándose como instrumento el Servqual. La población estuvo constituida por 605 pacientes, y se aplicó la encuesta a 575. Los resultados mostraron una satisfacción global en el 35% de los pacientes, encontrándose las dimensiones con mayor grado de satisfacción fueron: Seguridad 38%, Aspectos Tangibles 37% y Empatía 36%, así mismo las dimensiones con bajo grado de satisfacción fueron: Fiabilidad con 33% y Capacidad de Respuesta con 30%. Finalmente se concluyó que el porcentaje de los clientes satisfechos en el nivel primario de atención de esta red de salud, fue bajo.

Cabello y Chirinos (2012) realizaron la investigación *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú*. Presentaron como objetivo principal evaluar y validar la aplicabilidad de la encuesta Servqual modificada para determinar adecuadamente la satisfacción del usuario y hallar los diversos motivos de insatisfacción en los servicios de emergencia y consultorio externo. Fue un estudio descriptivo y transversal. Consta de tres fases: elaboración, validez y aplicación de las encuestas y la muestra fue de 383 pacientes de consulta externa y 384 de emergencia. Las encuestas tomaron como fundamento el Servqual original, en su estructura, agregándose a su constructo las diferentes tareas del proceso de atención así como las condiciones de calidad desde la percepción del cliente externo y se validó por alpha de Cronbach. Los resultados obtenidos mostraron que la satisfacción total de los pacientes en las atenciones externas fue de 46,8% y un 52,9% en emergencia. Finalmente se concluyó que las encuestas empleadas en las consultas externas y en los servicios de emergencia, fueron tomadas en cuenta como instrumentos confiables, válidos y aplicables.

Casalino (2008) realizó la investigación *Calidad de Servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general mediante la encuesta Servqual. Lima. Perú*. Tuvo como propósito evaluar la calidad de la atención percibida por los usuarios en las atenciones de medicina interna del Hospital Arzobispo Loayza. Fue un tipo de estudio descriptivo y transversal y se utilizó el instrumento Servqual, con una muestra de 248 pacientes de consulta externa, seleccionados a través de muestreo aleatorio sistemático. Los resultados mostraron que el 66,94% de los usuarios fueron mujeres, 85,48% tenían entre 20 y 64 años; 84,68% tenían estudios secundarios o superior y sin ninguna cobertura de seguro de salud y que el total de satisfacción fue de 44,36%. La satisfacción en la dimensión confiabilidad, tangible y seguridad estuvo relacionada con el grupo etario, la satisfacción en la dimensión respuesta rápida, estuvo relacionada con la zona de residencia; y la satisfacción en la dimensión empatía estuvo relacionada con el grupo etario y nivel de instrucción. Finalmente se concluyó que las mujeres atendidas tuvieron mayores niveles de insatisfacción global y sobretodo en la dimensión seguridad. La edad de 18 a 20 años se encontró relacionada a mayores niveles de insatisfacción global. La edad mayor a 65 años se relacionó con satisfacción global. Por otro lado la educación secundaria superior fue un factor relacionado con insatisfacción global y en la dimensión empatía. La proveniencia de zonas rurales se relacionó con la satisfacción global amplia y en las dimensiones seguridad y respuesta rápida.

## **1.2. Fundamentación científica**

A continuación se presentan las diferentes concepciones y teorías relacionadas con la percepción de los usuarios externos acerca de la calidad de atención en un establecimiento de salud del nivel primario. Para la variable calidad de atención se describen las dimensiones que permitieron su medición y el marco teórico sustentatorio: presentando la teoría de las discrepancias desarrollada por Parasuraman y colaboradores (1991) y citado por Cesar Camison, el cual tomaremos como referencia teórica.

### **1.2.1 Definición de la Calidad**

Para hablar de la definición de calidad tomaremos diversos conceptos, siendo una de ellas, la mencionada por Vargas y Aldana (2011), que caracteriza a la calidad como la continua búsqueda de la perfección, es decir, es el proceso que tiene como eje central al hombre y a partir de él crea servicios y productos que busquen satisfacer deseos, expectativas y necesidades dentro de un escenario racional (p. 101).

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) citados en Camisón, Cruz y Gonzales (2006,p. 896), definen a la calidad de servicio como el discernimiento general que realiza el cliente acerca de la excelencia o superioridad global que tiene un producto sobre otro, evolucionando desde un concepto clásico de calidad en sentido objetivo, hacia un concepto subjetivo. Por lo cual, la calidad actualmente se basa en la perspectiva del usuario.

Cuatrecasas (2010) define a la calidad, como el conjunto de peculiaridades o atributos que posee un producto o servicio, así como su potencial de poder satisfacer las exigencias de los usuarios; por lo que se deduce que el servicio deberá cumplir con las precisiones y obligaciones para las cuales ha sido implantado y requerido por los usuarios del mismo (p.17).

#### **Dimensiones de la Calidad de atención:**

La referencia más común a nivel mundial para establecer las dimensiones de la calidad de servicio es la aportada por los investigadores Parasuraman, Zeithaml y

Berry en el año 1985, quienes mencionan una serie de principios o reglas con la que los clientes perciben a la calidad del servicio. Dichas dimensiones son

Primera Dimensión: Elementos Tangibles: que son los componentes que integran y constituyen un servicio.

Segunda Dimensión: Fiabilidad: realización del servicio ofertado de forma meticulosa y confiable.

Tercera Dimensión: Capacidad de respuesta: disponibilidad, ayuda y servicio rápido ofrecido a los clientes.

Cuarta Dimensión: Seguridad: son todos los conocimientos y atención mostrada que poseen los empleados, para ofrecer confianza y credibilidad a los clientes.

Quinta Dimensión: Empatía: o atención individualizada está relacionada con la atención personal que se da al usuario. (Camisón et al., 2006, p.901)

### ***Modelo Garvín***

Garvín en el año 1987 propuso ocho dimensiones con respecto a la calidad del producto y posteriormente Martínez en el año 1996 realizó una adaptación de estas dimensiones para el caso de los servicios.

#### **Dimensiones de la Calidad del Servicio**

Primera dimensión: Las prestaciones.- que están condicionadas de manera general, por las preferencias de carácter subjetivo de los usuarios.

Segunda dimensión: las peculiaridades.- es decir, todo aquello que sirve de agregado al manejo básico del servicio, y comprende atributos de carácter objetivo que pueden ser medidos.

Tercera dimensión: la fiabilidad.-o modo cuidadoso de proporcionar el servicio, con cortesía esmerada.

Cuarta dimensión: la conformidad.- son los lineamientos que en los servicios consiste en atender con precisión y seriedad.

Quinta dimensión: la durabilidad.- o número de utilidad que una persona adquiere de una prestación o servicio.

Sexta dimensión: la disposición del servicio.- referida a la prontitud, amabilidad y competencia en el trabajo.

Séptima dimensión: la belleza, y

Octava dimensión: la calidad percibida.- que está relacionada a la figura de la empresa. (Camisón et al., 2006, p.899)

Estas dimensiones fueron creadas para los productos y pasaron a ser adaptadas a los servicios, presentando cierta dificultad, por lo que pasamos a identificar las dimensiones atribuidas por la literatura solamente a los servicios. (Camisón et al., 2006, p.899).

### ***Modelo Gronroos***

Según Gronroos en el año 1984 menciona que la calidad percibida por el cliente es una variable de varias dimensiones que está constituida por dos atributos inseparables, como son:

Primera dimensión: Calidad técnica.- corresponde al resultado (lo que se da), que se ocupa de como el servicio llega al cliente, la cual puede ser medida por el prestador del servicio y a la vez evaluada por el cliente.

Segunda dimensión: Calidad funcional.-corresponde al proceso (como se da), que se ocupa de cómo se transfiere la prestación al usuario.

Tercera dimensión: Imagen corporativo.- Se constituye a partir de los componentes técnicos y funcionales y es la visión que se tiene de la empresa. (Camisón et al., 2006, p.899)

### ***Modelo Lehtinen y Lehtinen***

Según Lehtinen y Lehtinen en el año 1982, establecieron tres dimensiones de la calidad de servicio, las cuales son:

Primera dimensión: calidad física.- que recolecta los aspectos físicos del servicio como equipamiento e instalaciones.

Segunda Dimensión: calidad corporativa.- relacionada con la figura proyectada de la empresa.

Tercera dimensión: calidad interactiva.- que es consecuencia de las diferentes interacciones personales, que se dan entre los trabajadores y los clientes o bien entre los clientes. (Camisón et al., 2006, p.900)

### **Modelo Eiglier y Langeard**

Según Eiglier y Langeard en el año 1989, desarrollaron tres dimensiones, que se encuentran estrechamente relacionadas para evaluar la calidad del servicio.

Primera Dimensión: Calidad del servicio prestado.- que es el producto final, que está relacionado al grado en el que se atienden las exigencias y perspectivas del cliente.

Segunda dimensión: Calidad de los elementos.- los cuales participan en los procedimientos de prestación del servicio, como aquellos relacionados con el apoyo físico (modernidad, limpieza, etcétera), el personal de contacto (disponibilidad, cualificación, etcétera) los clientes y la eficiencia de su intervención.

Tercera dimensión: La calidad del proceso de prestación del servicio.- manifestada por la eficiencia, secuencia, fluidez y facilidad con que se dan las interrelaciones y por su nivel de adecuación a las exigencias y lo que espera cliente del servicio. (Camisón et al., 2006, p.900)

### **El Modelo SERVQUAL (Service Quality)**

Dicho modelo de medición fue uno de los más utilizados a nivel mundial en la medición de la atención con calidad del servicio.

Este modelo viene a ser el resultado de trabajos sucesivos de autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry quienes orientaron sus investigaciones en preguntas como: ¿Cuándo un cliente percibe un servicio con calidad? ¿la calidad por cuantas dimensiones está

integrada?, y ¿Qué preguntas deben tenerse en cuenta en el cuestionario para medir la calidad?. (Camisón et al., 2006, p.918)

Este modelo nos dice, que un servicio es considerado de calidad, cuando todo lo que el cliente percibe supera o iguala a lo que espera del servicio. Finalmente para poder gestionar mejor las expectativas de los clientes se hace necesario determinar todos los componentes que contribuyen a su creación (Camisón et al., 2006, p.918).

Asimismo dicho modelo identificó los siguientes elementos condicionantes:

Comunicación boca – oído: referida a las sugerencias, consejos basadas en las experiencias e impresiones de otros clientes;

Necesidades personales. Son las evaluaciones realizadas a los servicios que verdaderamente el usuario requiere;

Experiencias previas: son aquellas que dependen de las experiencias y juicios previos al servicio.

Comunicación externa: se refiere a toda la publicidad que realizan las empresas acerca de los servicios que ofertan. (Camisón et al., 2006, p.918)

### ***Teoría de la calidad según Edward Deming***

Vargas y Aldana (2011) sostienen que esta teoría determino la transformación del concepto de la calidad en el Japón y permitió establecer varios puntos para que las empresas logren una adecuada productividad y competitividad en los mercados (p.55). Contempla los siguientes principios:

Fomentar la importancia con respecto a la mejora de un servicio o prestación.

Adquirir una filosofía nueva relacionada la calidad

Finalizar con la dependencia del control masivo.

Finalizar con la costumbre de realizar negocios tomando como referencia solamente el precio.

Conocer el inicio de las dificultades.

Utilizar diversos modos de capacitación para las labores cotidianas.

Utilizar diversas metodologías actualizadas, en las supervisiones a los empleados de las empresas.

Quitar en las empresas todo miedo que dificulte a los trabajadores poder laborar de manera efectivamente en ellas.

Quitar los obstáculos que se presentan en los diferentes departamentos de las empresas.

Resaltar los objetivos numéricos, pancartas y lemas alusivos a la importancia del trabajo.

Quitar reglas de trabajo que prescriban cuotas numéricas.

Quitar los obstáculos que enfrentan los empleados

Establecer un plan de educación continua y re-entrenamiento fortalecidos

Establecer una estructura en la alta plana administrativa (Vargas y Aldana 2011, p. 55).

En el Centro Materno infantil se practica el referente de la mejora continua sobre los servicios en los cuales nos desarrollamos, no solo con el fin de mantener nuevas innovaciones, sino también practicar el trabajo con un solo objetivo de que el usuario se encuentre satisfecho.

### ***Teoría de la planificación para la calidad.***

Vargas y Aldana, sostienen que esta teoría creada por Joseph Juran, se basó en una adecuada gestión de la calidad, que consiste en planificar, controlar y mejorar la calidad del servicio, conocido también como la Trilogía de la Calidad (2011, p.56).

Contempla los aspectos siguientes:

Determinación de los usuarios

Conocer la necesidad de los usuarios

Interpretar los requerimientos de los usuarios



Crear productos con propiedades que respondan en forma adecuada a las exigencias de los usuarios.

Crear un método que sea capaz de construir las propiedades del producto.

Trasladar el cambio a la operación. (Vargas y Aldana, 2011, pp. 55-58).

Teniendo en cuenta que con cada paso podemos mejorar la organización haciendo uso de las características del usuario donde haremos el estudio para la obtención de un servicio con calidad de atención. (Vargas y Aldana, 2011, p. 56).

### ***Teoría de la Calidad Total:***

Llamada también teoría de Karow Ishikawa, creador de la herramienta de la espina de pescado, citado en Vargas y Aldana (2011). Contempla como principios básicos lo siguiente:

Inspección de la calidad, es lograr lo que se tiene que realizar.

La verificación de la calidad que no muestra logros, no es verificación de calidad

El control de calidad comienza y finaliza con la capacitación correspondiente.

El control de calidad expresa lo bueno de cada trabajador.

Los primeros elementos del control de la calidad, están destinados a identificar las necesidades de los clientes.

Preveer las dificultades y quejas.

La calidad se elabora en cada diseño y en cada método.

El control de calidad agrupa conceptos y acciones.

Las ocupaciones de los círculos de control de calidad deben tener similitud.

Los métodos estadísticos son la mejor opción de monitorizar las operaciones. (pp. 57-58)

Teniendo en cuenta que se puede definir soluciones a partir de problemas identificados para conseguir la adecuada atención de calidad y la consiguiente satisfacción del paciente. (Vargas y Aldana, 2011, pp. 57-58).

### 1.3 Marco Conceptual

**Calidad:** Se define como el anhelo continuo de la perfección, es el proceso que considera al hombre como el centro de un todo y a partir de él elabora productos y servicios para satisfacer sus deseos expectativas y exigencias (Vargas y Aldana 2011, p. 101).

**Servicio:** Es el otorgamiento de una actitud de disposición y ayuda hacia los usuarios sin esperar nada a cambio y que también está empeñado en la realización de las tareas. Es estar atento a brindar ayuda a los demás con una conducta de respeto y cordialidad (Vargas y Aldana, 2011, p. 28).

**Satisfacción del Usuario Externo:** Se define como el grado de cumplimiento por parte de los establecimientos de salud, con respecto a lo que el usuario espera recibir de los servicios, y lo que recibe de éstos (Minsa, 2012, pp. 24-26).

**Expectativa del Usuario:** Es lo que el usuario espera del servicio que brinda el establecimiento de salud. Se forma básicamente por sus experiencias, sus necesidades, la comunicación boca a boca e información externa. (Minsa, 2012, pp 24-26).

**Elementos Tangibles:** que son los “elementos que acompañan al servicio” (Camison et al., 2006, pp 920-921).

**Fiabilidad:** “realización del servicio ofertado de forma cuidadosa y fiable” (Camison et al., 2006, pp 920-921).

**Capacidad de respuesta:** “disponibilidad, ayuda y servicio rápido ofrecido a los clientes” (Camison et al., 2006, pp 920-921).

**Seguridad:** son todos los “conocimientos que poseen los empleados, para ofrecer confianza y credibilidad a los clientes” (Camison et al., 2006, pp 920-921).

**Empatía:** está relacionada con la atención personalizada que se da al usuario en los servicios (Camison et al., 2006, pp 920-921).

### **Importancia de la calidad del servicio**

La definición de calidad ha ido cambiando a lo largo de los tiempos, extendiendo sus propósitos y metas. Se puede evidenciar que su rol ha adquirido una preponderancia creciente al transformarse desde una mera inspección, hasta convertirse en una de las bases de la estrategia utilizada por establecimientos de Salud para buscar la satisfacción de los clientes externos. En nuestro caso la calidad de atención es pieza clave en los establecimientos de salud del primer nivel logrando enmarcarnos con los estándares de calidad y brindando de esta forma a nuestros usuarios una atención con calidad y oportunidad, tomando el Marco del Modelo de las discrepancias, basado principalmente en la perspectiva del usuario.

Con la gestión de la Calidad total, y los planes de mejora continua, la calidad sigue desarrollando sus fines a todas las áreas de las instituciones, involucrando a todo el personal dirigido por los directivos y aplicándose desde la planificación hasta la prestación de servicios, dando como resultado, una nueva forma de gestionar una entidad prestadora de salud.

### **1.3. Justificación**

#### **Justificación teórica.**

El análisis realizado en la presente investigación acerca de la calidad percibida de los usuarios externos según los servicios, puesto que la importancia radica en que existen escasas investigaciones en Minsa referentes al tema que permiten su conocimiento asociado a la mala calidad en la atención constituyendo un gran obstáculo para manejar con éxito los problemas sanitarios que constituyen prioridad nacional. Por ello se requiere intervenciones de calidad, por lo cual pretende el presente trabajo convertirse en material de consulta para próximas investigaciones relacionadas con la calidad de atención del usuario externo, tal es así que la información presentada ayudará en la toma de decisiones a nivel jerárquico con la intención de garantizar condiciones de atención óptimas y eficientes que alcancen la mejora en la calidad de atención dentro de sus respectivas entidades.

#### **Justificación práctica.**

El aporte de este trabajo de investigación es fundamental, porque permitirá a los funcionarios y directivos de la Red de Salud Villa El Salvador, comprender los diferentes componentes de la calidad de atención, percibir las dimensiones que la componen y conocer la relación que tienen cada una de estas con el grado de satisfacción de los usuarios externos. La información proporcionada por este trabajo de investigación les dotará de datos reales, que podrán ser empleados en el desarrollo de una gestión eficiente y plantear en función de éste, estrategias adecuadas para promover el desarrollo de una atención con calidad a la comunidad que se traduzca en un nivel adecuado de satisfacción.

Los instrumentos que se emplearon en esta investigación, podrán ser usados como instrumentos de medición, porque están adecuadamente fundamentados y validados para profundizar en estudios que empleen estas variables de estudio en contextos del ámbito de la salud.

## **1.4. Problema.**

### **1.4.1 Planteamiento del problema.**

El mundo globalizado, del sistema en salud, da prioridad a la excelencia en la calidad de servicios, para competir y mantenerse en el mercado mundial. Olvidándose que el servicio al usuario es la esencia misma de instituciones públicas y privadas de servicios.

En América Latina, los principales problemas en la calidad de servicio, es la corrupción esquematizada que debilita el índice de calidad. Asimismo también genera rechazo social.

En el Perú, los nosocomios del sector estatal se topan con realidades semejantes y pese a los grandes esfuerzos por brindar un servicio de mejor calidad, los usuarios manifiestan todavía insatisfacción por la calidad de atención recibida.

En el Centro Materno Infantil San José, uno de los centros de salud públicos que tiene el privilegio de atender a ciudadanos de villa el salvador y, en cumplimiento de esa función tiene la convicción de lograr la mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario. Se observó según el informe N° 20-2016-CMISJ-DRS-VES-LPP- COMITÉ QUEJAS Y SUGERENCIAS, que las quejas del CMI San José en el año 2016 se habían incrementado en un 60% con respecto al año 2015, que las sugerencias constituían el 3% y las felicitaciones en un 0%, había muchos problemas de los trabajadores con los usuarios además que según Informe N° 36-2016-CMISJ-DRS-VES-LPP del Servicio de Farmacia, manifestaban que no había medicamentos, insumos, a pesar de requerimientos enviados a la RED VES LPP. La misión de la institución, es brindar una atención con calidad y de manera oportuna, asimismo su participación es a través de los procesos de atención.

Al respecto es importante considerar la propuesta de Cuatrecasas (2010) quien afirmó que la calidad se define como el conjunto de elementos que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de las necesidades del cliente (p.17). Por otro lado la satisfacción del usuario externo significa entender la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante, cumplen con las necesidades del usuario”(Minsa, 2012, pp.24-26). Por lo tanto el

nivel de satisfacción será medido por el instrumento de medición Servqual. (Camisón, Cruz y Gonzales,2006, pp. 918-923). La presente investigación se realizará en Villa el Salvador. El establecimiento de Salud San José se encuentra ubicado en el departamento y provincia de Lima, ubicado al sur de la ciudad de Lima, a la altura del Km 19 de la Panamericana Sur a una altitud de 175 metros sobre el nivel del mar. El distrito de Villa El Salvador tiene una extensión de 35.4 km<sup>2</sup>, limita por el norte con el distrito de Villa María del Triunfo y San Juan de Miraflores, por el sur con el distrito de Lurín, por el este con el distrito de Pachacamac, por oeste con el Océano Pacífico. (Oficina de Estadística MR San José, DRS VES LPP, 2016).

Este distrito tiene una población de 170 829 mil habitantes (INEI, 2015), la población de adolescentes de 13 a 17 años es de 31 506 mil (MINSa, 2016). Presenta un 2,3% de analfabetismo, el 4,7 % de desempleo urbano, 12,8% de pobreza monetaria y 0,2% de extrema pobreza. (Encuesta Nacional de Hogares del año 2009.ENAHO).

Son diversas las investigaciones realizadas respecto a la calidad de atención, referida en párrafos anteriores, Mendocilla (2015) mencionó que en una investigación sobre factores que influyen en el nivel de satisfacción sobre la atención con calidad al usuario externo se observó que había una satisfacción del 64,8%, frente a una insatisfacción de 35,2%. Así mismo Parra, et al (2012) hizo un estudio para identificar las variables de la calidad percibida que se compenetran con la satisfacción del paciente y la influencia de los factores sociodemográficos como edad, sexo y nivel de instrucción con el grado de satisfacción expresado.

En lo expuesto radica la necesidad de determinar las características que influyen en la satisfacción del cliente sobre la atención con calidad a través de la encuesta Servqual.

## **1.5 Problema.**

### **Problema general.**

¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017?

### **Problemas específicos.**

#### *Problema específico 1.*

¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017?

#### *Problema específico 2.*

¿Cuál es el nivel de fiabilidad percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017?

#### *Problema específico 3.*

¿Cuál es el nivel de la capacidad de respuesta percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017?

#### *Problema Específico 4*

¿Cuál es el nivel de seguridad percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017?

#### *Problema Específico 5*

¿Cuál es el nivel de empatía percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017?

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

#### *Objetivo específico 1.*

Determinar el nivel de los elementos tangibles percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017.

*Objetivo específico 2.*

Determinar el nivel de fiabilidad percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017.

*Objetivo específico 3.*

Determinar el nivel de la capacidad de respuesta percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017.

*Objetivo específico 4.*

Determinar el nivel de seguridad percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017.

*Objetivo específico 5.*

Determinar el nivel de empatía percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017.



## **II. Marco metodológico**

## 2.1. Variables

En la presente investigación se establece como variable de estudio la calidad de atención percibida por los usuarios externos del CMI San José. Es una variable de naturaleza cualitativa, de escala ordinal por lo cual se pudieron establecer niveles de orden.

### **Definición conceptual.**

#### **Variable 1: *Calidad de atención***

De acuerdo a la definición clásica de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985) citados en Camisón et al. (2006, p.896), es el discernimiento total del cliente acerca de la excelencia total de un producto en comparación con otro. Es así que se muestra un cambio del concepto de lo objetivo hacia lo subjetivo, en cuanto a la calidad del producto, basado en la apreciación del usuario.

#### ***Dimensiones de la calidad de atención:***

***Primera dimensión:*** Elementos tangibles.- Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), citado en Camisón et al.(2006, p. 896), conformado por el aspecto de la infraestructura, los equipos nuevos, la forma de los materiales de comunicación y el aspecto físico de los trabajadores.

***Segunda dimensión:*** Fiabilidad.-Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), citado en Camisón et al. (2006, p. 901), la definieron como la capacidad de desempeñarse bien a la primera con los deberes obtenidos.

***Tercera dimensión:*** Capacidad de respuesta.- Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), citado en Camisón et al. (2006, p. 901), la definieron como la disposición para brindar un atención a los usuarios con rapidez.

***Cuarta dimensión:*** Seguridad.- Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), citado en Camisón et al. (2006, p. 901), la definieron como “la inexistencia de peligros, riesgos o dudas”.

**Quinta dimensión:** Empatía.- Zeithaml, Parasuraman y Berry(1993),citado en Camisón et al.(2006, p. 901), la definieron como la atención individual brindada a cada usuario.

#### **Operacionalización de las variables.**

La variable calidad de atención del usuario externo se midió a través de cinco dimensiones: (a) elementos tangibles, con cuatro ítems; (b) fiabilidad, con cinco ítems; (c) capacidad de respuesta también con cuatro ítems; (d) seguridad, con cuatro ítems; (e) empatía, con cinco ítems. Esta variable fue medida con un instrumento Servqual modificado constituido por pares de 22 ítems con respuesta tipo Likert considerando 1 como la calificación más baja y 7 como la calificación más alta.

## 2.2 Operacionalización de la variable

Tabla 1

*Matriz de Operacionalización de la variable: calidad de atención*

Dimensiones	Ítems	Escala y Valores	Categorías
<b>Elementos tangibles</b>	1,2,3,4	(1, ) La más baja calificación	Más de 60% (Aceptable)
<b>Fiabilidad</b>	5,6,7,8,9	(7) La más alta calificación.	40-60% (En proceso)
<b>Capacidad de respuesta</b>	10,11,12,13		Menos de 40% (Por mejorar)
<b>Seguridad</b>	14,15,16,17		
<b>Empatía</b>	18, 19, 20,21, 22.		

## 2.3 Metodología

El presente trabajo se realizó bajo un enfoque cuantitativo porque se ha seguido un patrón estructurado y objetivo usando la medición para hallar los rangos de la calidad de atención viendo de esta manera con que magnitud ocurre aportando a la teoría señalada en el marco teórico. Además se basó en la compilación de datos analizados con métodos estadísticos, para describir el nivel de calidad de atención, bajo el método científico deductivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 4).

## 2.4 Tipo de estudio

La investigación fue básica con un nivel descriptivo, según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Básica, porque con los datos obtenidos se aumentó el conocimiento sobre la variable calidad de atención y los niveles de sus dimensiones tales como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía con

el servicio de consulta externa del Centro Materno Infantil San José en un contexto en donde aún no se le había estudiado (Hernández, et al., 2010, p. 4).

Descriptiva, porque se describió como se presentaron los niveles de calidad de atención y sus dimensiones percibidas por los clientes del servicio de consultorio externo de un establecimiento de salud del Minsa a través de la observación.

## 2.5 Diseño de estudio

Por lo tanto en el estudio se empleó un diseño no experimental y transversal. Asimismo para Hernández, et al. (2010), acerca del corte transeccional menciona que estos diseños de investigación transeccional van a obtener datos en un determinado momento y tiene como finalidad describir las variables de estudio y analizar su correspondencia en un determinado momento (p. 81).

Durante el estudio no se manipulara ninguna de las variables. Ni tampoco será posible alterar las condiciones del medio en el cual ocurre el hecho, limitándose a observar y registrar tal y como sucede en la realidad; así también se levantó la información requerida una sola vez durante la investigación.

M  $\longrightarrow$  O1      Donde:

M: Muestra

O1: Calidad de atención

## 2.6 Población, muestreo y muestra

### Población

Estará constituida por todos los clientes adultos que fueron a la consulta externa del área de medicina del CMI San José, durante los meses de Julio a Agosto del 2017

**Muestreo.**

La muestra se eligió mediante la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia.

**Muestra**

La muestra estuvo constituida por 85 usuarios, que fueron a la consulta externa del área de medicina del CMI San José, durante los meses de Julio a Agosto del 2017.

***Criterios de selección***

La muestra constituida por los usuarios que acuden al CMI San José.

***Criterios de inclusión***

Ser cliente afiliado al SIS del CMI San José, haber hecho uso del establecimiento en el mes de Julio y Agosto, aceptar formar parte de la encuesta y edad >18 años y < 60 años.

***Criterios de exclusión***

Analfabeto. Cliente externo que no desea ser partícipe de la encuesta. Usuarios menores de edad. Contar con otro tipo de seguro.

**2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos****Técnica de recolección de datos**

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, que es una técnica basada en preguntas orientadas a un número considerable de personas, la cual usa el instrumento cuestionario para la obtención de datos sobre las características que se desea medir o conocer (Hernández et al., 2010, p. 217).

Considerando este importante aporte, se recopiló la información con la técnica de la encuesta aplicándose un cuestionario acerca de expectativas y percepciones para los usuarios que acudieron a consultorio externo en el área de medicina en el CMI San José.

**Instrumento de recolección de datos:**

Según la técnica de la investigación realizada, el instrumento que se usó para la obtención de la información fue el cuestionario. Al respecto Hernández et al.(2010) indicaron que consiste en un grupo de preguntas de una o más variables que debe ser medida (p.217).

Se emplearon un cuestionario, para determinar la calidad de atención percibida, compuesto de 22 pares de ítems que mide expectativas y percepciones.

**Ficha técnica del instrumento para medir la calidad de atención**

Nombre: Encuesta Servqual para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Autores: Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry adaptado por Minsa.

Lugar de Aplicación: Centro Materno Infantil San José.

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: usuarios adultos

Duración: 20 minutos.

Objetivo: Identificar cuantitativamente el grado de calidad de atención de los clientes que acuden a consultorio externo.

Descripción: El cuestionario está compuesto por 44 ítems, dividido en 22 preguntas para evaluar expectativas y 22 preguntas para evaluar percepciones; evalúa cinco dimensiones: (a) Fiabilidad, con 05 ítems; (b) Capacidad de Respuesta, con 04 ítems; (c) Seguridad, con 4 ítems y (d) Empatía, con 05 ítems, (e) Tangibilidad con 04 ítems. El cuestionario estará estructurado bajo una escala de puntaje de 1 a 7.

Los rangos son los siguientes: Más de 60%(Aceptable), 40-60 %(En proceso), Menos de 40% (Por mejorar).

## 2.8. Validación y confiabilidad de los instrumentos.

### Validación de los instrumentos

En términos generales, se refiere a la medida en que un instrumento es fiable para medir una variable. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para determinar la validez de los instrumentos, se sometieron a consideraciones de juicio de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el juicio de expertos consiste en preguntar a personas expertas acerca de la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems.

Para establecer la validez de los instrumentos se buscó evaluar la validez de contenido a través del juicio de expertos; para ello se sometieron a la revisión de 3 expertos, especializados en Metodología de la Investigación y/o gestión públicas, los cuales consideraron que los instrumentos eran adecuados y por tanto procedía su aplicación. Se dispone de los certificados de validez en anexos para su verificación.

Tabla2:

*Validez de los instrumento, según expertos*

Experto	Calidad de atención				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	si	si	si	si	Aplicable
Juez 2	si	si	si	si	Aplicable
Juez 3	si	si	si	si	Aplicable

### Confiabilidad de los instrumentos

Para determinar el coeficiente de confiabilidad, se aplicó la prueba piloto, después de analizó mediante el Alfa de Cronbach con el apoyo del software estadístico SPSS versión 22.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,937	44



El valor del alfa de Cronbach indica que el instrumento es de confiabilidad excelente.

### **Valores del coeficiente alfa de cronbach**

George y Mallery (2003)

Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente

Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno

Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable

Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable

Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre

Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable.

George, D., &Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple Guide and reference. 11. Update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

### ***Prueba piloto***

Se ejecutó una prueba 20 cuestionarios a fin de averiguar la duración a emplear un usuario en responder un cuestionario, para ver su escritura es entendible y para conocer la resistencia del usuario al responder el cuestionario, asimismo averiguar la probabilidad de aprobación y no aprobación para responder el cuestionario, además el uso de la prueba colaboro en la validación del mismo para ser utilizados a los usuarios, de esta manera se implantaron cuestionarios finales para su uso.

### **Consideraciones éticas**

El presente trabajo de investigación no vulnera los principios éticos que rigen el método científico, toda vez que no antepone el bien general el particular, es decir muestra respeto acerca de las creencias, principios, cultura, conocimientos, mitos y tradiciones de las personas.

### **III. Resultados**

### 3.1 Descripción de Resultados

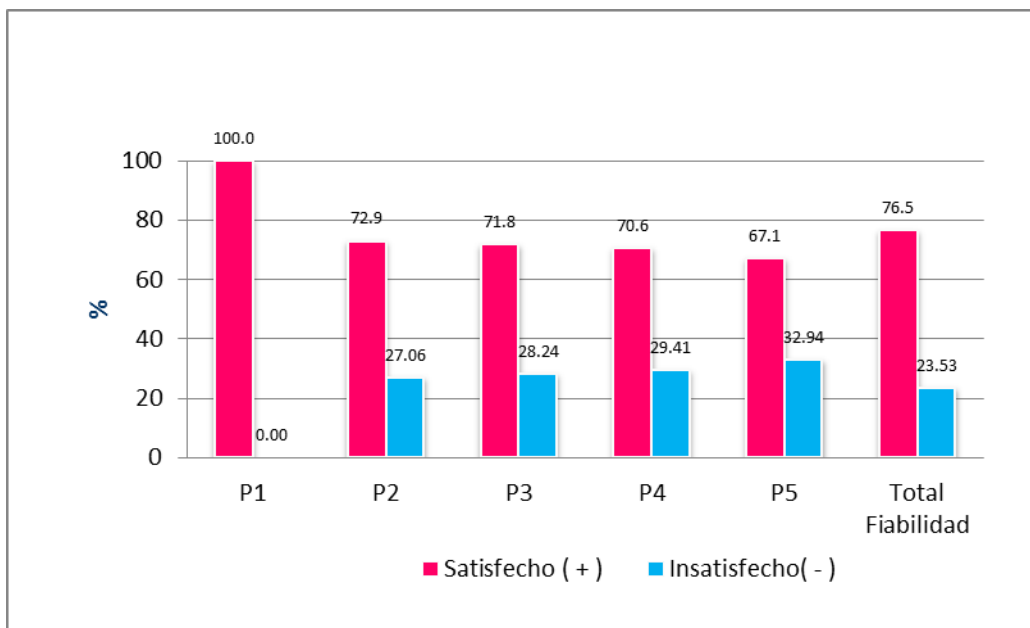
#### Resultados:

#### Servicio de medicina

Tabla 3

*Porcentaje de satisfacción, en la dimensión fiabilidad, de los clientes de Consultorio Externo del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017.*

N° pregunta/ Dimensión	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
P1	85	100,0	0	0,00
P2	62	72,9	23	27,06
P3	61	71,8	24	28,24
P4	60	70,6	25	29,41
P5	57	67,1	28	32,94
<b>FIABILIDAD</b>	325	76,5	100	23,53



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 1.* Porcentaje de satisfacción, en la dimensión fiabilidad, de los clientes de la Consultorio Externo del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017.

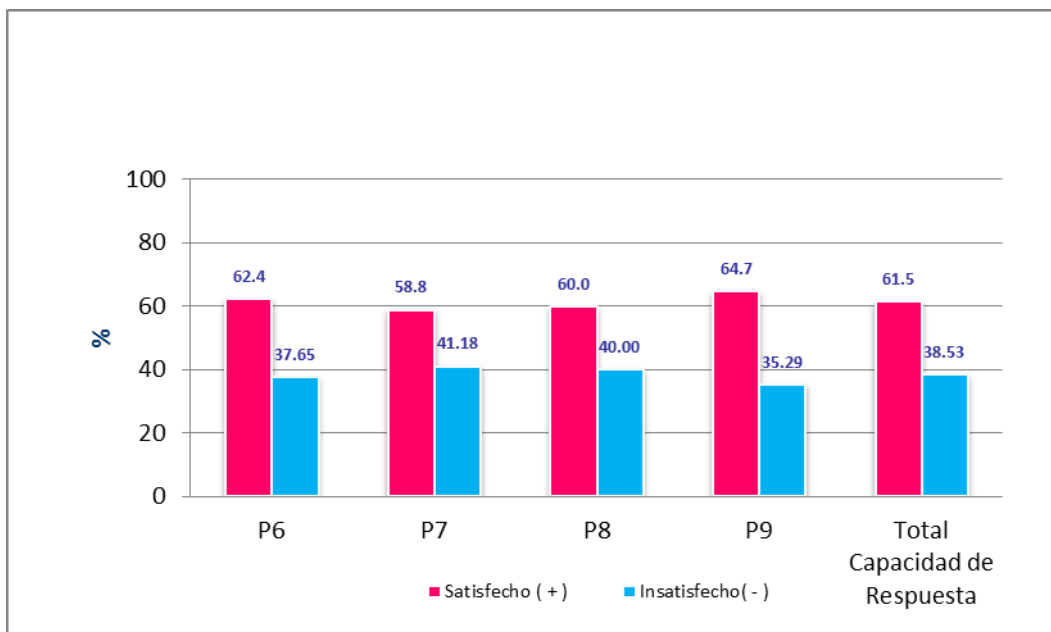
En la dimensión Fiabilidad se observa que en las cinco preguntas predomina la satisfacción del usuario.

En cuanto al total de la dimensión fiabilidad se observa que la muestra se encuentra satisfecha en un 76,5%.

Tabla 4

*Porcentaje de satisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta, de los clientes de Consultorio Externo del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017*

N° pregunta/ Dimensión	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>P6</b>	53	62,4	32	37,65
<b>P7</b>	50	58,8	35	41,18
<b>P8</b>	51	60,0	34	40,00
<b>P9</b>	55	64,7	30	35,29
<b>Capacidad De Respuesta</b>	209	61,5	131	38,53



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 2.* Porcentaje de satisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta, de los clientes de Consultorio Externo del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017

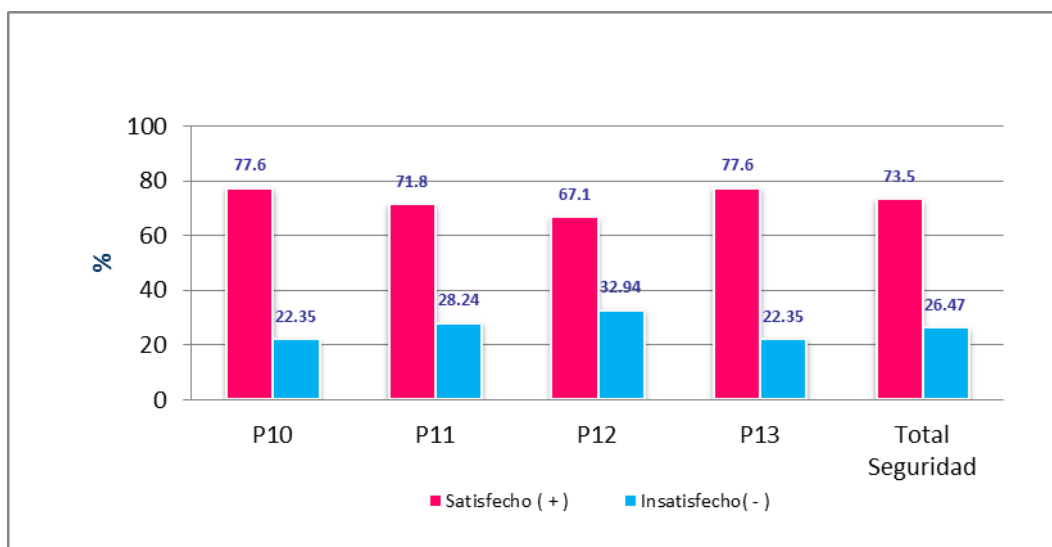
En la dimensión capacidad de respuesta se observa que en las cuatro preguntas predomina la satisfacción del usuario.

En cuanto al total de la dimensión capacidad de respuesta se observa que la muestra se encuentra satisfecha en un 61,5%.

Tabla 5

*Porcentaje de satisfacción, en la dimensión seguridad, de los clientes de Consultorio Externo del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017*

N° pregunta/ Dimensión	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>P10</b>	66	77,6	19	22,35
<b>P11</b>	61	71,8	24	28,24
<b>P12</b>	57	67,1	28	32,94
<b>P13</b>	66	77,6	19	22,35
<b>Seguridad</b>	250	73,5	90	26,47



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 3.* Porcentaje de satisfacción, en la dimensión seguridad, de los clientes de Consultorio Externo del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017.

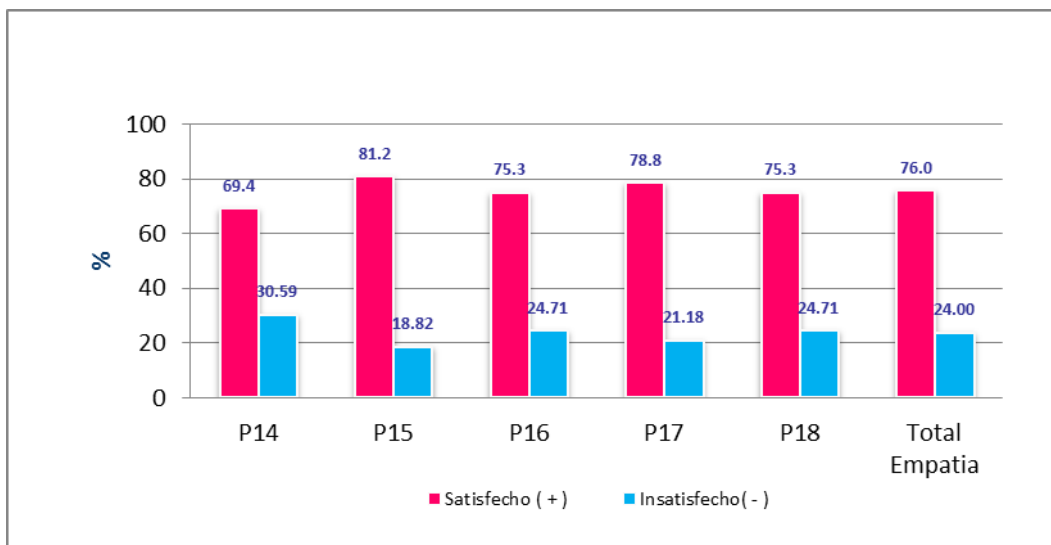
En la dimensión seguridad se observa que en las cuatro preguntas predomina la satisfacción del usuario.

En cuanto al total de la dimensión seguridad se observa que la muestra se encuentra satisfecha en un 73,5%.

Tabla 6

*Porcentaje de satisfacción, en la dimensión empatía, de los clientes de Consultorio Externo del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017.*

N° pregunta/ Dimensión	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>P14</b>	59	69,4	26	30,59
<b>P15</b>	69	81,2	16	18,82
<b>P16</b>	64	75,3	21	24,71
<b>P17</b>	67	78,8	18	21,18
<b>P18</b>	64	75,3	21	24,71
<b>Empatía</b>	323	76,0	102	24,00



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 4.* Porcentaje de satisfacción, en la dimensión empatía, de los clientes de Consultorio Externo del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017.

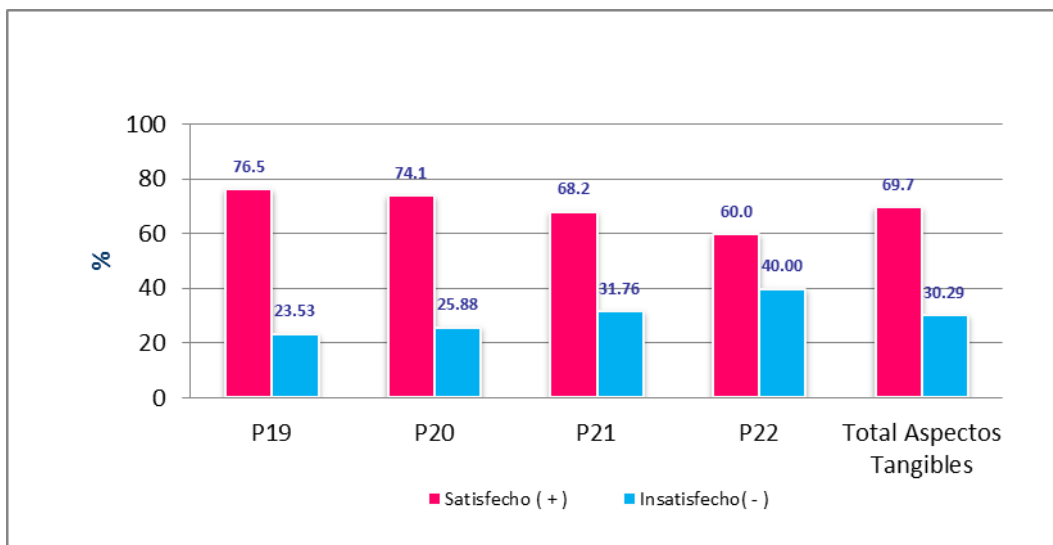
En la dimensión empatía se observa que en las cinco preguntas predomina la satisfacción del usuario.

En cuanto al total de la dimensión empatía se observa que la muestra se encuentra satisfecha en un 76%.

Tabla 7

*Porcentaje de satisfacción, en la dimensión aspectos tangibles, de los clientes de Consultorio Externo del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017*

N° pregunta/ Dimensión	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>P19</b>	65	76,5	20	23,53
<b>P20</b>	63	74,1	22	25,88
<b>P21</b>	58	68,2	27	31,76
<b>P22</b>	51	60,0	34	40,00
<b>Aspectos Tangibles</b>	237	69,7	103	30,29



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 5.* Porcentaje de satisfacción, en la dimensión aspectos tangibles, de los clientes de Consultorio Externo del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017

En la dimensión aspectos tangibles se observa que en las cinco preguntas predomina la satisfacción del usuario.

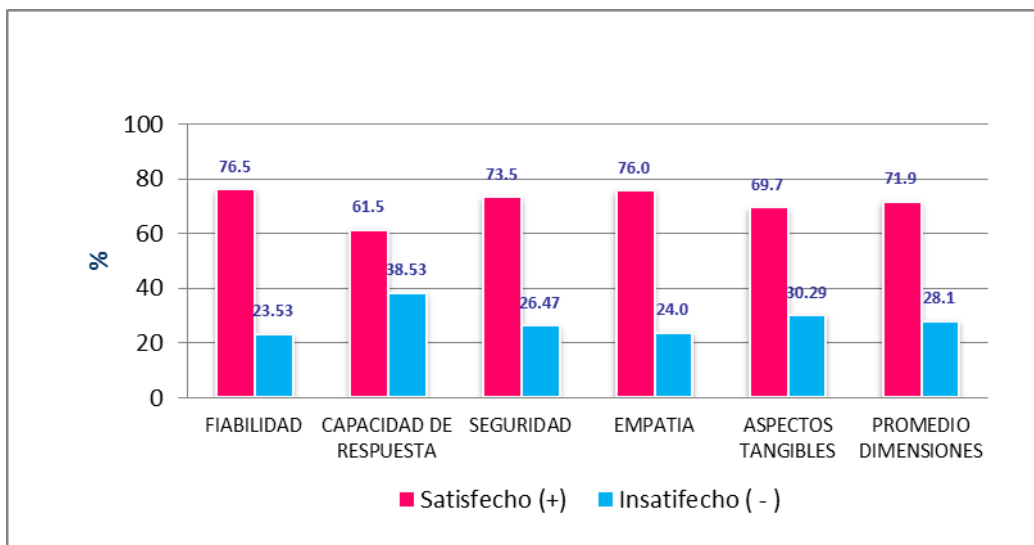
En cuanto al total de la dimensión aspectos tangibles se observa que la muestra se encuentra satisfecha en un 69,7%.

Tabla 8

*Porcentaje de satisfacción, según dimensiones, de los clientes de Consultorio Externo del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017.*

Dimensiones	Satisfecho (+) Porcentaje (%)	Insatisfecho(-) Porcentaje (%)
Fiabilidad	76,5	23,53
Capacidad de respuesta	61,5	38,53
Seguridad	73,5	26,47
Empatía	76,0	24,0
Aspectos tangibles	69,7	30,29
Promedio dimensiones	71,9	28,1





Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 6.* Porcentaje de satisfacción, según dimensiones, de los clientes de Consultorio Externo del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017.

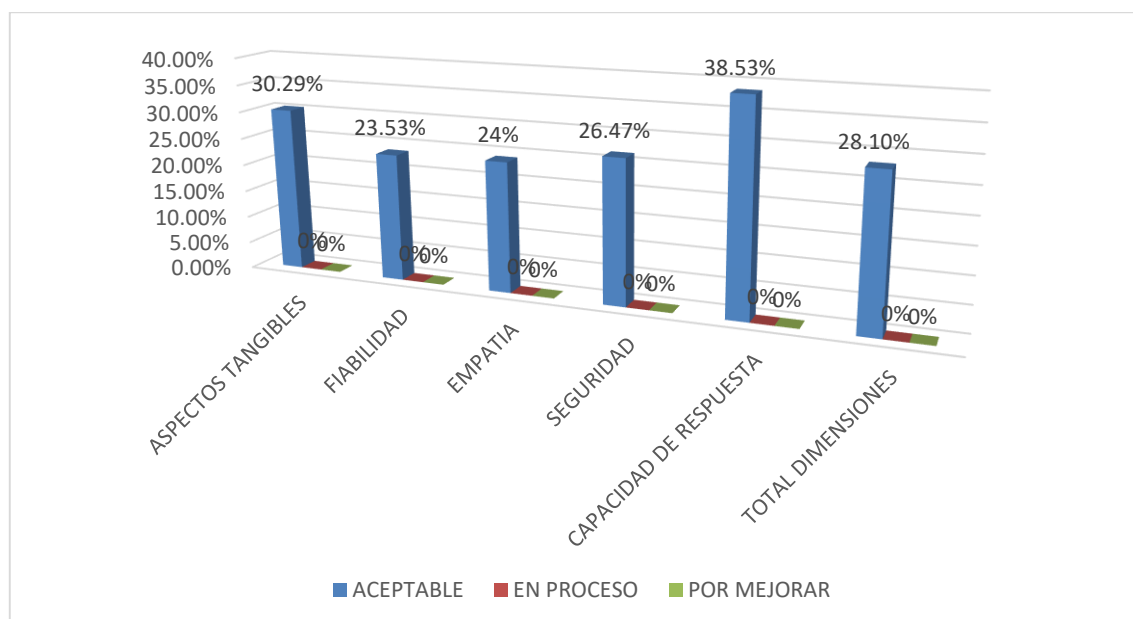
En términos generales la muestra se observa satisfecha con un 71,9% en contraste a un 28,1% de insatisfacción de los participantes. La dimensión de fiabilidad ocupa el primer lugar con un 76,5% de satisfacción, la dimensión empatía con un 76% de satisfacción se ubica en el segundo lugar, la dimensión seguridad con un 73,5% de satisfacción se ubica en el tercer lugar, la dimensión aspectos tangibles con un 69,7% de satisfacción se ubica en el cuarto lugar, y en último lugar la dimensión capacidad de respuesta con un 61,5% de satisfacción.

Tabla 9

Porcentaje de insatisfacción, según dimensiones, de los clientes de Consultorio Externo del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017.

Dimensiones	Insatisfecho(-) Porcentaje (%)
Fiabilidad	23,53
Capacidad de respuesta	38,53
Seguridad	26,47
Empatía	24,0
Aspectos tangibles	30,29
Promedio dimensiones	28,1

Figura 7: Niveles de insatisfacción según dimensiones de los clientes de Consultorio Externo del Centro Materno Infantil San José según el área de medicina, Lima 2017



La figura muestra, según el nivel de insatisfacción, que las dimensiones aspectos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y a nivel general se encuentran en la categoría aceptable por ser menor al 40%.

## **IV. Discusión**

La presente investigación tuvo como fin determinar el grado de atención con calidad, percibida por los pacientes que fueron a consulta externa en el área de medicina, del Centro Materno Infantil San José, de Villa el Salvador, Lima, ubicado a la altura del Km 19 de la Panamericana Sur. Los datos encontrados, procesados y analizados en un programa Excel dieron como resultado que el nivel de satisfacción obtenido en las dimensiones como aspectos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y a nivel general se encuentra en un 71,9% y el nivel de insatisfacción es del 28,1%, lo que significó que los usuarios percibieron un nivel de satisfacción acorde a lo esperado. Estos resultados concuerdan con los resultados de la investigación de Ramos (2015), en su estudio de factores relacionados a la percepción de la satisfacción sobre la calidad de atención de los usuarios en un centro de salud, donde reportó que el 72.2 % de los pacientes manifestaron una satisfacción con la atención brindada por el centro de salud. Por otro lado estos resultados obtenidos no concuerdan con lo encontrado por Roque, et al (2015), en un estudio realizado sobre satisfacción del cliente en el consultorio externo en un centro de atención primaria del MINSA, donde obtuvieron un nivel de satisfacción global de 35 %, es decir 65 % de insatisfacción. Asimismo nuestros resultados tampoco concuerdan también con el estudio de Rivera (2015), quien evaluó la satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica, obteniendo como resultado un nivel alto de las expectativas en las dimensiones y un nivel medio en la percepción de la atención. Estos resultados obtenidos concuerdan con lo propuesto por Parasuraman, Zeithami y Berry (1993), quienes construyeron el cuestionario servqual a fin de analizar la calidad del servicio, donde en la interpretación de los resultados propusieron que cuando la percepción es mayor que la expectativa, sobre la prestación de un servicio; esto dará como resultado un nivel de calidad aceptable. Sin embargo es necesario mencionar que en algunos estudios, utilizaron la encuesta servqual modificada y validada en el año 2011 para los establecimientos de salud del MINSA, donde consideraron que al momento de realizar la encuesta sobre las expectativas, éstas se deben tener en cuenta el establecimiento y área donde será atendido y no haciendo uso solo de un referente ideal donde la calidad de atención será extraordinaria, como

menciona la metodología servqual original que es la que aplicó en nuestro estudio.

En lo que respecta a los resultados obtenidos de la percepción de la calidad de atención en relación a la dimensión de los elementos tangibles en los servicios de consultorio externo del establecimiento; se encontró que en el servicio de medicina se obtuvo una satisfacción del 69.71% que corresponde a una valoración de aceptable. Dichos resultados obtenidos van acorde con lo encontrado por Roque, et al (2015), en su estudio, donde los aspectos tangibles junto con las dimensiones de seguridad y empatía se encuentran entre las dimensiones con mayor porcentaje de satisfechos. Asimismo Mendocilla (2015), en su investigación sobre factores que influyeron en la satisfacción de los clientes externos, encontró que dentro de las dimensiones con mayor nivel de satisfacción, los aspectos tangibles obtuvieron un 61 %. Sin embargo esto no concuerda con el estudio de Casalino (2008), que evaluó la calidad del servicio de consultorio externo de medicina interna, en un nosocomio de Lima, donde a menor edad se percibieron mayores índices de insatisfacción entre ellas la dimensión de los elementos tangibles. Esta se refleja en los conceptos teóricos según Camison (2006) sobre los elementos tangibles, que son los elementos que acompañan y apoyan al servicio. Y para el caso del CMI San José se refiere a la infraestructura, equipos, ambientes, mobiliario; por lo cual en la evaluación de la atención con calidad percibida en las áreas mencionadas, en general hay una buena satisfacción de los usuarios.

En lo que respecta a los resultados obtenidos de la percepción de la calidad de atención con respecto a la dimensión de la fiabilidad en las áreas de consultorio externo del establecimiento; se encontró que en el área de medicina se obtuvo un nivel de satisfacción de 76,5 que corresponde a una valoración de aceptable. Estos resultados obtenidos concuerdan con lo encontrado por Ramos (2015), en su estudio sobre factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en un centro de atención primaria del Minsa; donde encontró que la dimensión de fiabilidad obtuvo un 64.3 % y se encontraba entre las dimensiones con mayor porcentaje de satisfacción. Sin embargo esto no tiene relación con el estudio de Roque et al (2015), donde dentro de las dimensiones con mayor nivel de insatisfacción se encontraba la

fiabilidad con un 33 %; asimismo Casalino (2008), en su investigación sobre la calidad del servicio también reportó que a menor edad se percibía mayores niveles de insatisfacción entre ellas la dimensión de fiabilidad. Estos esta también relacionado con los conceptos teóricos según Camison et. al. (2006) sobre la dimensión de fiabilidad, que se refiere a la realización del servicio brindado de forma cuidadosa y fiable. Y para el caso del CMI San José se refiere a que su servicio de medicina ofrece una atención esmerada, respetando la intimidad del paciente con los respectivos cuidados que genera confianza en su personal.

En cuanto a la percepción de la atención con calidad con respecto a la dimensión de la capacidad de respuesta en los servicios de consulta externa del establecimiento; se encontró que en el servicio de medicina se obtuvo un nivel de satisfacción de 61,4% que corresponde a una valoración de aceptable. Estos resultados obtenidos concuerdan con lo encontrado por Mendocilla (2015), en su trabajo acerca de los factores que influyeron en la satisfacción de los clientes externos en un nosocomio del tercer nivel de Es salud; encontró que dentro de las dimensiones más valorados se encontró a la capacidad de respuesta con un 78.8 % de satisfacción. Sin embargo esto no concuerda con el estudio de Ramos (2015), sobre factores relacionados al nivel de satisfacción sobre la atención con calidad en un establecimiento del Minsa, donde encontró que la dimensión con alto nivel de insatisfacción fue la capacidad de respuesta con un 87.8 %; asimismo Roque et al (2015), también reporto que la dimensión de capacidad de respuesta obtuvo un 30 % encontrándose entre las dimensiones con menor porcentaje de satisfacción. Esto está relacionado también con los conceptos teóricos según Camison et al (2006) sobre la dimensión de capacidad de respuesta, que viene a ser la disponibilidad, ayuda y servicio rápido ofrecido a los clientes. Para el caso del CMI San José se refiere a que su servicio de medicina ofrece una atención rápida, eficaz y oportuna lo cual es percibido por los usuarios como una buena satisfacción.

En lo que concierne a la percepción de la atención con calidad con respecto a la dimensión de la seguridad en los servicios de consultorio externo del establecimiento; se encontró que en el servicio de medicina se logro un nivel de satisfacción de 73,5% que corresponde a una valoración de aceptable. Los resultados obtenidos concuerdan con lo encontrado por García y Gálvez (2016),

en su estudio de la atención con calidad relacionada a la satisfacción del cliente externo en establecimientos de Es Salud y Minsa, encontrando que la dimensión más valorada en Es salud, fue la de seguridad con un 74.3 % de satisfacción, pero en Minsa fue un nivel de satisfacción bajo. También Mendocilla (2015), reporto en un Hospital de Es Salud un índice alto de satisfacción de 80.8 con respecto a la dimensión de seguridad. Sin embargo esto no concuerda con Casalino (2008), que en su investigación sobre la calidad del servicio, reportó que a menor edad se percibía altos índices de insatisfacción entre ellas la dimensión de seguridad. Al respecto estos resultados se basan en los conceptos teóricos según Camison et al (2006) sobre la dimensión de seguridad, que se da por el conocimiento y la atención mostrada que poseen los empleados para ofrecer confianza y credibilidad a los clientes. Donde según los diversos estudios indicarían que los establecimientos de Es salud tienen mayor satisfacción con esta dimensión. Para el caso del CMI San José se evidenció que el servicio de medicina ofrece una atención segura basada en las normativas y guías de práctica clínica lo cual es percibido por los usuarios como una buena satisfacción.

En lo que respecta a la percepción de la atención con calidad en la dimensión de empatía en el área de consultorio externo del establecimiento; se encontró que en el servicio de medicina se obtuvo un nivel de satisfacción de 76%, que corresponde a una valoración de extremadamente satisfecho. Los resultados obtenidos concuerdan con lo encontrado por García y Gálvez (2016), en su estudio sobre la atención con calidad relacionada a la satisfacción del cliente externo en establecimientos de Es Salud y Minsa, encontrando que la dimensión más valorada en Minsa, fue la de empatía con un 51.9 % de satisfacción. También Mendocilla (2015), reporto en un Hospital de Es Salud un índice alto de satisfacción de 73.6 con respecto a la dimensión de empatía; asimismo Ramos (2015) encontró en su estudio, que dentro de las dimensiones con mayor satisfacción se encontró a la empatía con 91.3 %. Roque (2015) en su trabajo sobre satisfacción del cliente de consultorio externo en un establecimiento del primer nivel de atención, encontró que entre las dimensiones con mayores niveles de satisfacción se encontraba la empatía con un 36 %. Sin embargo esto no concuerda con Casalino (2008), que en su investigación sobre la calidad del servicio, reportó que a menor edad se percibía mayores niveles de insatisfacción

entre ellas la dimensión de empatía. Al respecto estos resultados se basan en los conceptos teóricos según Camison, Cruz y Gonzales (2006) sobre la dimensión de empatía, que se refiere a la atención individualizada que está relacionada con la atención personal que se da al usuario. Donde según los diversos estudios indicarían que en los establecimientos de Minsa a comparación de los de Es salud habría un mejor percepción de la atención con calidad en lo que respecta a esta dimensión. Para el caso del CMI San José se evidenció que el servicio de medicina ofrece una atención segura y empática la cual es percibido por los usuarios como una buena satisfacción.

Finalmente de los resultados obtenidos en este trabajo, se puede deducir que el grado de la atención con calidad percibida por los pacientes, es aceptable en el área de medicina del CMI San José de Villa el Salvador.



### **III. Conclusiones**

**Primera.-** El grado de atención con calidad percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017 es aceptable.

**Segunda.-** El nivel de los elementos tangibles percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017 es aceptable.

**Tercera.-**El nivel de fiabilidad percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017 es aceptable.

**Cuarta.-**El nivel de la capacidad de respuesta percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017 es aceptable.

**Quinta.-**El nivel de seguridad percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017 es aceptable.

**Sexta.-**El nivel de empatía percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017 es aceptable.

Al concluir el presente estudio se logró cumplir los objetivos establecidos, ya que se pudo determinar la situación actual de los Servicios del Centro Materno Infantil San José, con respecto a la atención con calidad percibida, lográndose conocer el grado de las expectativas y percepciones de los pacientes, y así obtener información para la construcción de proyectos de mejora continua y de calidad total en el servicio evaluado.

## **IV. Recomendaciones**

**Primera.-**Se recomienda a los directores del Centro Materno Infantil San José que continúen realizando evaluaciones semestrales para evaluar la atención con calidad percibida en las consultas externas.

**Segunda.-**Se recomienda a los directores del Centro Materno Infantil San José, seguir mejorando las instalaciones externas, ubicar la cartera de servicios visible, además de señalizaciones para que el usuario pueda ubicar los diferentes consultorios, así como área de farmacia, laboratorio ente otros.

**Tercera.-** Se recomienda a los directores del Centro Materno Infantil San José, seguir mejorando el sistema de citas con horas de atención debidamente programadas, con buen trato del personal de admisión, que generen satisfacción en los usuarios.

**Cuarta.-** Se recomienda a los directores del Centro Materno Infantil San José, seguir mejorando la disponibilidad de citas, con consultorios debidamente equipados, optimización de consultorios y personal de salud disponible para todo tipo de atenciones.

**Quinta.-**Se recomienda a los directores del Centro Materno Infantil San José, instalar un centro de información a los pacientes, para guiar en los flujos de atención en los diferentes servicios, para que la atención sea con calidad, oportunidad y eficacia.

**Sexta.-**Se recomienda a los directores del Centro Materno Infantil San José, continuar con la ampliación del horario de atención especialmente en épocas de verano, comenzando la atención en consultorio externos desde las 7 am a 8 pm. Con tres turnos de atención de 7 a.m. 7. p.m. de lunes a sábado, un sistema de citas sostenido con sistema informatizado de historias clínicas, que permitan disminuir las colas en el establecimiento de salud.

## **VII. Referencias**

- Cabello, E. y Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Hered.* 23 (2), 88-95. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2012000200003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2012000200003&script=sci_arttext)
- Camison, C., Cruz, S y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación, S.A. Recuperado de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Casalino, G. (2008). Calidad de Servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Perú. *Revista Soc Perú Med Interna* 21(4), 143-152. Recuperado de: <http://repebis.upch.edu.pe/articulos/diag/v54n1/a2.pdf>
- Cuatrecasas, Lluís (2010). *Gestión Integral de la Calidad. Implantación, control y certificación*. Barcelona, España: Editorial Profit.
- García, N y Gálvez, R (2016), Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos asistenciales de Salud. MINSA, ES SALUD, Chongoyape-Perú. *Revista científica Universidad Señor de Sipan*, 8 (2), 1-10. Recuperado de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11. update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Hernández, R., Fernández, C y Bautista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5 ta. edición). México DF: Interamericana Editores, S.A. de C.V. Recuperado de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Ministerio de Salud. (2012). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. *Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. R.M. N° 527-2011*. Perú: El Autor. Recuperado el 15 de setiembre de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Mendocilla, K. (2015). *Factores que influyen en la satisfacción de los Usuarios Externos Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren*. (Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres). Perú. Recuperado el 19 de abril de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2128/3/mendocilla\\_kp.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2128/3/mendocilla_kp.pdf)

Parra, P., Bermejo, R., Mas, A., Hidalgo, M., Gomis, R. y Calle, J. (2012). Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarias. *Gaceta Sanitaria* 2012; 26(2), 159–165. Recuperado de: [file:///C:/Users/USER/Downloads/S0213911111002627\\_S300\\_es.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/S0213911111002627_S300_es.pdf).

Rodríguez, M. y Muñoz, R. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. España. *Revista de Enfermería Actual*. 32(1), Recuperado de: <http://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/enfermeria/article/view/23807>.

Roque, J; *et al* (2014), Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención - Red asistencial Es Salud Cusco 2014. Perú. *Revista del cuerpo médico del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*. 8 (2), 1-10. Recuperado de: <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/RCMHNAAA/article/view/202>

.Ramos, L. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de Atención del Usuario Externo Centro de Salud de Pícsi, 2015*. (Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres). Perú. Recuperado el 19 de abril de:

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos\\_la.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf)

Roque, Hinojosa, Huamán, Huaraca, Huamanquispe y Velazco (2015). Satisfacción del Usuario en la consulta externa del primer nivel de atención-Red asistencial Essalud Cusco 2014. *Revista Cuerpo Médico HNAA* 8 (2), 85-89. Recuperado de: <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/RCMHNAAAA/article/view/202>

Rivera, G. (2015). Satisfacción de los Usuarios a través de sus Expectativas y Percepciones en la Atención Médica. *Diagnóstico*. 54(1), 5-9. Recuperado de: <http://repebis.upch.edu.pe/articulos/diag/v54n1/a2.pdf>

Vargas, M. y Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. (2da edición). Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.



## **VIII Anexos**

**Anexo 1**  
**Artículo científico**

## ARTICULO CIENTIFICO

### 1. TITULO:

Calidad de atención percibida por los Usuarios de la Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención, Lima 2017.

### 2. AUTOR:

Br. Mercedes Adela Mora Maldonado

### 3. RESUMEN:

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental determinar la calidad de atención percibida por los usuarios de la consulta externa del área de medicina del CMI San José durante los meses de julio y agosto del año 2017.

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y fue básica, descriptiva por lo que se aplicó un diseño no experimental de corte transversal.

La población de estudio estuvo constituida por los usuarios que acuden a la consulta externa del servicio de Medicina, el instrumento utilizado para el recojo de datos fue el cuestionario y la técnica empleada es la encuesta. La muestra estuvo conformada por 85 personas que eran usuarios de consulta externa del área de medicina del CMI San José.

Los resultados evidenciaron que los usuarios en las dimensiones evaluadas en el área de medicina tenemos el más alto porcentaje en la dimensión fiabilidad que tiene un 76,5% nivel satisfacción y el más bajo porcentaje en la dimensión capacidad de respuesta con un 61,5%. Finalmente se concluyó que la calidad de atención ofrecida en el centro es de un nivel satisfecho en un 71,9% frente a un 28,1% de insatisfacción.

### 4. PALABRAS CLAVE:

calidad de atención, consulta externa.

## **5. ABSTRACT:**

The main objective of this research was to determine the quality of care perceived by the users of the outpatient clinic in the area of medicine of the CMI San José during the months of July and August of the year 2017.

The research was developed under the quantitative approach and was basic, descriptive, so a non-experimental cross-sectional design was applied

The study population was constituted by the users that attend the external consultation of the Medicine service, the instrument used for the data collection was the questionnaire and the technique used is the survey. The sample consisted of 85 people who were users of external consultation in the area of medicine of the CMI San José.

The results showed that the users in the dimensions evaluated in the area of medicine have the highest percentage in the dimension of reliability that has a 76.5% satisfaction level and the lowest percentage in the response capacity dimension with 61.5%. Finally, it was concluded that the quality of care offered at the center is 71.9% satisfied, compared to 28.1% dissatisfaction.

## **6. KEYWORDS:**

Quality of care, SERVQUAL questionnaire

## **7. INTRODUCCIÓN:**

A nivel de salud, la calidad en la atención por los servicios de atención primaria de salud a nivel mundial se convierte en una prioridad para las naciones. Por ello los países enfatizan el interés progresivo por conseguir un sistema de salud más equitativo, integrador y justo. El Ministerio de Salud es la entidad prestadora de servicios de salud que aproximadamente atiende al 70% de la población nacional. Su misión es ofrecer una atención integral de salud con calidad eficiencia y oportunidad a la población, y para ello ha implementado el fortalecimiento de los establecimientos de atención primaria proveyéndolos con más recursos humanos y financieros, buscando así cumplir plenamente con la estrategia de atención primaria de salud. Pero a su vez para asegurar un adecuado control de las

prestaciones, ha implementado también un Sistema de Gestión de la Calidad que monitoriza en los establecimientos de salud, que la provisión de servicios sea dado de acuerdo a estándares de calidad, los cuales son medidos a través de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

A nivel de nuestro país, existen también estudios de calidad en los servicios hospitalarios y de consulta externa en establecimientos del primer nivel de atención tanto de Es Salud como de Minsa y evidencian que en los establecimientos de éste último hay un más bajo porcentaje de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención percibida. Asimismo evidenciaron que la implementación de proyectos de mejora de calidad, así como de una buena prestación de servicios, influyen de manera determinante en la mejora de la percepción de la calidad de atención recibida por parte de los usuarios.

Basándonos en estos datos, el objetivo del estudio fue determinar el nivel de calidad de la atención percibida por los usuarios de consulta externa en un establecimiento de atención primaria.

## **8. METODOLOGIA:**

Se efectuó un estudio descriptivo transversal. La población estuvo conformada por los usuarios mayores de edad afiliados al SIS, pertenecientes a la jurisdicción del distrito de Villa El Salvador que acudieron a consulta externa del servicio de medicina en el CMI San José, durante los meses de Julio y Agosto del presente año. Se realizó muestreo no probabilístico por conveniencia. El tamaño de la muestra fue de 85 participantes.

***Criterios de inclusión.*** Ser usuario afiliado al SIS del CMI San José, haber hecho uso del establecimiento en los meses de julio y agosto del presente año, aceptar ser parte de la encuesta y que tuvieran la edad >18 años y < 65 años.

***Criterios de Exclusión.*** No saber leer y escribir, tener problemas de aprendizaje. Usuarios menores de edad.

Se aplicó el cuestionario Servqual validado para medir las expectativas y percepciones de la calidad de atención, de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), adaptado por Minsa, cuyo juicio de expertos, consideraron el instrumento como

aplicable y confiable. Se aplicó una prueba piloto resultando un alfa de Cronbach de 0,937. Los usuarios encuestados fueron los que acudieron al establecimiento durante los meses de julio y agosto del 2017, cuya población adscrita pertenece al distrito de Villa El Salvador. Estos usuarios fueron encuestados a la salida de las consultas por un profesional de la salud de otro establecimiento previamente entrenado, entre los que aceptaron responder a los cuestionarios; lográndose recolectar la información en dos meses.

### **Variables:**

**Calidad de atención:** Camisón et al (2014) utiliza la definición clásica de Zeithaml, Parasuraman y Berry que “es el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del producto”(p. 896). Por lo tanto, revela el concepto clásico de calidad en sentido “objetivo” hacia un concepto “subjetivo” de calidad basado en la percepción del cliente. Está compuesta de cinco dimensiones:

*Primera dimensión:* Elementos tangibles.- Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1993, lo definieron como la “apariciencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y la modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y la apariciencia física de las personas”. (Camisón et al, 2014, p. 896).

*Segunda dimensión:* Fiabilidad.- Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1993, la definieron como “la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos”. (Camisón et al, 2014, p. 901).

*Tercera dimensión:* Capacidad de respuesta.- Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1993, la definieron que es la “disponibilidad para atender a los clientes con rapidez”. (Camisón et al, 2014, p. 901).

*Cuarta dimensión:* Seguridad.- Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1993, la definieron como “la inexistencia de peligros, riesgos o dudas”. (Camisón et al, 2014, p. 901).

*Quinta dimensión:* Empatía.- Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1993, la definieron como la “atención individualizada que se ofrece a cada cliente”. (Camisón et al, 2014, p. 901).

Esta variable fue medida con un instrumento constituido por 22 ítems para evaluar expectativas y 22 ítems para evaluar percepciones, siendo la calificación más alta de 7 y la más baja de 1.

#### Análisis estadístico

Para el procesamiento de los datos se empleó el paquete estadístico SPSS versión 22. Se realizó el análisis mediante el Excel.

### **9. RESULTADOS:**

En los resultados se observó que los usuarios en las dimensiones evaluadas en el área de medicina tenemos el más alto porcentaje en la dimensión fiabilidad que tiene un 76,5% nivel satisfacción y el más bajo porcentaje en la dimensión capacidad de respuesta con un 61,5%. Finalmente se concluyó que la calidad de atención ofrecida en el centro es de un nivel satisfecho en un 71,9% frente a un 28,1% de insatisfacción.

### **10. DISCUSION:**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de atención, percibida por los usuarios que acudieron a la consulta externa en el servicio de medicina, del Centro Materno Infantil San José, Villa el Salvador, Lima, ubicado a la altura del Km 19 de la Panamericana Sur. Los datos encontrados, procesados y analizados en un programa Excel dieron como resultado que el nivel de satisfacción obtenido a nivel general se encuentra en un 76,5% y el nivel de insatisfacción es del 28,1%, lo que significó que los usuarios percibieron un nivel de satisfacción acorde a lo esperado.

Con respecto a los resultados de la percepción de la calidad de atención con respecto a la dimensión de los elementos tangibles en los servicios de consulta externa del establecimiento; se encontró que en el servicio de medicina

se obtuvo una satisfacción del 69.71% que corresponde a una valoración de aceptable.

Con respecto a los resultados de la percepción de la calidad de atención con respecto a la dimensión de la fiabilidad en los servicios de consulta externa del establecimiento; se encontró que en el servicio de medicina se obtuvo un nivel de satisfacción de 76,5 que corresponde a una valoración de aceptable.

En cuanto a la percepción de la calidad de atención con respecto a la dimensión de la capacidad de respuesta en los servicios de consulta externa del establecimiento; se encontró que en el servicio de medicina se obtuvo un nivel de satisfacción de 61,4% que corresponde a una valoración de aceptable

En lo que respecta a la percepción de la calidad de atención con respecto a la dimensión de la seguridad en los servicios de consulta externa del establecimiento; se encontró que en el servicio de medicina se obtuvo un nivel de satisfacción de 73,5% que corresponde a una valoración de aceptable.

En cuanto a la percepción de la calidad de atención con respecto a la dimensión de la empatía en los servicios de consulta externa del establecimiento; se encontró que en el servicio de medicina se obtuvo un nivel de satisfacción de 76%, que corresponde a una valoración de extremadamente satisfecho

Finalmente de los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios, es aceptable en el área de medicina del Centro Materno Infantil San José de Villa el salvador.

Hay muchos estudios en los que se ha evaluado la satisfacción de los usuarios en establecimientos de salud como medida de la calidad de atención; tanto en Minsa como en Es salud, observándose que en Minsa se ha logrado un mayor nivel de satisfacción en las dimensiones como empatía. Así mismo que a menor edad se observan mayores niveles de insatisfacción en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía. En nuestro estudio se ha logrado un mayor nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad y el menor nivel de satisfacción en capacidad de respuesta.



## 11. CONCLUSIONES:

Nuestro estudio concluyo que el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017 es aceptable.

Asimismo el nivel de la calidad de atención con respecto a sus dimensiones en el CMI San José, en el área de medicina fueron aceptables.

## 12. REFERENCIAS

- .Cabello, E. y Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Hered.* 23 (2), 88-95. Recuperado de:[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2012000200003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2012000200003&script=sci_arttext)
- Camison, C., Cruz, S y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación, S.A. Recuperado de:  
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Casalino, G. (2008). Calidad de Servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Perú. *Revista Soc Perú Med Interna* 21(4), 143-152. Recuperado de:<http://repebis.upch.edu.pe/articulos/diag/v54n1/a2.pdf>
- Cuatrecasas, Lluís (2010). *Gestión Integral de la Calidad. Implantación, control y certificación*. Barcelona, España: Editorial Profit.
- García, N y Gálvez, R (2016), Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos asistenciales de Salud. MINSALUD, ES SALUD, Chongoyape-Perú. *Revista científica Universidad Señor de Sipan*, 8 (2), 1-10. Recuperado de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>

- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11. update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Hernández, R., Fernández, C y Bautista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5 ta. edición). México DF: Interamericana Editores, S.A. de C.V. Recuperado de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. R.M. N° 527-2011*. Perú: El Autor. Recuperado el 15 de setiembre de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Mendocilla, K. (2015). *Factores que influyen en la satisfacción de los Usuarios Externos Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren*. (Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres). Perú. Recuperado el 19 de abril de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2128/3/mendocilla\\_kp.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2128/3/mendocilla_kp.pdf)
- Parra, P., Bermejo, R., Mas, A., Hidalgo, M., Gomis, R. y Calle, J. (2012). Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarias. *Gaceta Sanitaria* 2012; 26(2), 159–165. Recuperado de: [file:///C:/Users/USER/Downloads/S0213911111002627\\_S300\\_es.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/S0213911111002627_S300_es.pdf).
- Rodríguez, M. y Muñoz, R. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. España. *Revista de Enfermería Actual*. 32(1), Recuperado de: <http://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/enfermeria/article/view/23807>.

Roque, J; *et al* (2014), Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención - Red asistencial Es Salud Cusco 2014. Perú. *Revista del cuerpo médico del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*. 8 (2), 1-10. Recuperado de: <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/RCMHNAAA/article/view/202>

.Ramos, L.(2015).*Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de Atención del Usuario Externo Centro de Salud de Pícsi,2015*. (Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres).Peru. Recuperado el 19 de abril de: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos\\_la.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf)

Roque, Hinojosa, Huaman, Huaraca, Huamanquispe y Velazco (2015).Satisfacción del Usuario en la consulta externa del primer nivel de atención-Red asistencial Essalud Cusco 2014.*Revista Cuerpo Médico HNAA* 8 (2), 85-89. Recuperado de: <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/RCMHNAAA/article/view/202>

Rivera, G.(2015).Satisfacción de los Usuarios a través de sus Expectativas y Percepciones en la Atención Médica. *Diagnóstico*. 54(1), 5-9. Recuperado de: <http://repebis.upch.edu.pe/articulos/diag/v54n1/a2.pdf>

Vargas, M. y Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. (2da edición). Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.

**Anexo 2**  
**Matriz de consistencia**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>			
<b>TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO POR LOS USUARIOS DE LA CONSULTA EXTERNA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL SAN JOSÉ SEGÚN EL ÁREA DE ATENCIÓN, LIMA 2017</b>			
<b>AUTOR: Mercedes Adela Mora Maldonado</b>			
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Variables</b>	
¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017?	Determinar el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017.	Variable : Calidad del Servicio Percibido por los usuarios en consulta externa	
¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José durante julio a agosto del 2017?	Determinar el nivel de los elementos tangibles percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José durante julio a agosto del 2017.	<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>
¿Cuál es el nivel de fiabilidad percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017?	Determinar el nivel de fiabilidad percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017.	Fiabilidad	1-5
¿Cuál es el nivel de la capacidad de respuesta percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017?	Determinar el nivel de la capacidad de respuesta percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017.	Capacidad de Respuesta	6-9
¿Cuál es el nivel de seguridad percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017?	Determinar el nivel de seguridad percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017.	Seguridad	10-13
¿Cuál es el nivel de empatía percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017?	Determinar el nivel de empatía percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017.	Empatía	14-18
		Aspectos Tangibles:	19-22

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> El trabajo corresponde a una investigación básica de nivel descriptivo.</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental de corte transversal.</p> <p>X= variable</p> <p><b>Donde</b> X: variable O1 : Calidad del Servicio Percibido por los usuarios en consulta externa</p> <p><b>MÉTODO:</b> Deductivo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Estará constituida por los usuarios que acuden a consulta externa en el CMI San José. Se considerarán como criterios de inclusión, ser usuario del CMI San José, ser usuario del SIS, haber hecho uso del establecimiento en el mes de julio y agosto, aceptar ser parte de la encuesta y edad &gt;18 años y &lt; de 60 años. Como criterios de exclusión se considera No saber leer y escribir, no tener disposición para realizar encuesta.</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> Se determinará empleando el muestreo no probabilístico por conveniencia.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Conformado por 85 usuarios del área de medicina, que acuden al CMI San José. Durante julio y agosto del 2017.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Calidad del servicio percibido por los usuarios en consulta externa.</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Encuesta SERVQUAL Autor: Parasuraman y colaboradores, adaptada por Minsa. Procedencia: EEUU Año:1998 Monitoreo: ninguno Ámbito de Aplicación: CMI San José Forma de Administración: individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Una vez recolectados los datos de la investigación, se procederá al análisis estadístico respectivo. Los datos serán tabulados y se presentarán en las tablas y figuras de distribución de frecuencias, para lo cual se empleará el software estadístico SPSS V 20 y Excel.</p>

**Anexo 3**  
**Matriz de Operacionalización de las variables**

### **Operacionalización de la variable calidad de atención**

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y Valores</b>	<b>Categoría</b>
<b>Fiabilidad</b>	1,2,3,4	(1) La más baja calificación.	Mayor a 60% (aceptable)
		(7) La más alta calificación	40-60% (En proceso)
<b>Capacidad de respuesta</b>	5,6,7,8,9		Menor a 40% (Por mejorar).
<b>Seguridad</b>	10,11,12,13		
<b>Empatía</b>	14,15,16,17		
<b>Aspectos Tangibles</b>	19,20, 21,22		



**Anexo 4**  
**Instrumentos**



PERÚ

Ministerio de Salud


**ESCUELA DE POSGRADO**  
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ENCUESTAS SEGÚN SERVICIO DE ATENCION, NIVEL Y CATEGORIA**

		N° Encuesta _____
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II Y III</b>		
<b>Nombre del Encuestador:</b>	_____	
<b>Establecimiento o de Salud:</b>	_____	
<b>Fecha:</b> ____/____/____	<b>Hora de Inicio:</b> _____	<b>Hora Final:</b> _____
<p>Estimado Usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta externa del establecimiento de Salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
1.- Condición del encuestado	Usuario(a)	<input type="text"/>
	Acompañante	<input type="text"/>
2.- Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3.- Sexo	Masculino	<input type="text"/>

	Femenino	<input type="checkbox"/>
4.- Nivel de Estudios	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5.-Tipo de Seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6.-Tipo de usuario	Nuevo	
	Continuador	
7.- Especialidad/servicio donde fue atendido	<hr/> <hr/>	

<b>EXPECTATIVAS</b>									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
<b>N°</b>		<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.							
02	E	Que la consulta con el medico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia Clínica se encuentren disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS sea rápida							

07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante la atención en el consultorio se respete la privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							

15	E	Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud.							
16	E	Que usted Comprenda la explicación que el medico le brindara sobre su problema de salud o resultado de su atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindara sobre sobre los tratamientos que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted Comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
21	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

<b>PERCEPCION</b>									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como menor calificación y 7 como mayor calificación.									
<b>N°</b>		<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
01	P	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	P	El médico le atendió en el horario programado							
03	P	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada							
04	P	Su historia clínica se encontró disponible para su atención							
05	P	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad							
06	P	la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida							
07	P	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida							
08	P	La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida							
09	P	La atención en farmacia fue rápida							

10	P	Se respetó su privacidad durante la atención en el consultorio							
11	P	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido							
12	P	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	P	El médico que le atendió le inspiró confianza							
14	P	El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia							
15	P	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.							
16	P	Usted Comprendió la explicación que le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención							
17	P	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre los tratamientos que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos							
18	P	Usted Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	P	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.							
20	P	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.							
21	P	Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							



22	P	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos							
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--

## **Anexo 5**

### **Certificado de validez de los instrumentos**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de atención percibida por los usuarios de la consulta externa**

<b>EXPECTATIVAS</b>									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		PREGUNTAS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
			. si	no	si	no	si	no	
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia Clínica se encuentren disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							

06	E	Que la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante la atención en el consultorio se respete la privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema le inspire confianza							

14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud.							
16	E	Que usted Comprenda la explicación que el medico le brindara sobre su problema de salud o resultado de su atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindara sobre sobre los tratamientos que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted Comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
21	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							
----	---	---	--	--	--	--	--	--	--

### PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como menor calificación y 7 como mayor calificación.

N°		PREGUNTAS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
			. si	no	si	no	si	no	
01	P	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o tramites para la atención en consulta externa							
02	P	El médico le atendió en el horario programado							
03	P	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada							

04	P	Su historia clínica se encontró disponible para su atención							
05	P	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad							
06	P	la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida							
07	P	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida							
08	P	La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida							
09	P	La atención en farmacia fue rápida							
10	P	Se respetó su privacidad durante la atención en el consultorio							
11	P	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido							

12	P	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	P	El médico que le atendió le inspiró confianza							
14	P	El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia							
15	P	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.							
16	P	Usted Comprendió la explicación que le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención							
17	P	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre los tratamientos que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos							
18	P	Usted Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	P	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.							



20	P	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.							
21	P	Los consultorios contaron co equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	P	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos							

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** \_\_\_\_\_

**DNI:** \_\_\_\_\_

**Especialidad del validador: Metodología de la Investigación Científica**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Anexo 6**  
**Matriz de datos**

Datos						EXPECTATIVAS																								
Generales						FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA											
SEX	G.I	T. S	T. U	ES		item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	item 21	item 22			
2	1	2	1	2	M	7	7	7	6	7	6.78748	7	7	7	7	7	7	6.87	6.905	6.817	6.815	6.817	6.817	6.817	6.817	6.817	6.817	6.817		
7	2	3	1	2	M	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
1	1	4	1	2	M	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
0	2	5	1	1	M	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
1	2	1	1	2	M	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
8	2	3	1	2	M	6	6	5	6	6	5.78515	6	6	6	6	5.87	6	7	7	7	7	7	6.089	6.294	6.294	6.294	6.294	6.294		
1	2	3	1	2	M	4	6	6	6	6	5.53264	4	4	5	5	5.08	5	5	6	6	9	5.183	5.296	5.296	5.296	5.296	5.296	5.296		
2	2	3	1	1	M	4	6	6	6	6	4.91901	4	4	5	5	5.32	5	5	6	6	9	4.819	4.819	4.819	4.819	4.819	4.819	4.819		
2	2	2	4	1	M	4	4	5	6	6	4.85593	4	4	5	5	4.98	4	3	3	5	9	5.344	5.388	5.388	5.388	5.388	5.388	5.388		
4	2	3	1	2	M	5	5	6	3	6	37	4	6	6	5	3	7	6	6	7	8	4	6	6	6	6	6	6	6	
2	2	4	1	1	M	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
7	1	3	4	1	M	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
2	1	2	1	2	M	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
8	2	3	4	2	M	5	5	6	6	6	5.57800	6	6	6	6	5.74	6	6	6	6	6	6	6.054	6.267	6.267	6.267	6.267	6.267	6.267	
9	2	3	4	2	M	5	5	6	6	6	31	6	6	6	6	3	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	
3	1	2	1	1	M	7	3	7	4	7	5.28317	6	7	5	7	9	5	6	5	7	2	5.646	5.805	5.805	5.805	5.805	5.805	5.805	5.805	
3	1	3	1	2	M	5	7	7	7	6	6.34575	7	6	7	7	9	5	7	6	7	5	6.415	6.343	6.343	6.343	6.343	6.343	6.343	6.343	
1	2	2	1	1	M	5	7	7	6	6	6.15309	7	6	7	7	6.38	6	5	7	6	4	6.264	6.338	6.338	6.338	6.338	6.338	6.338	6.338	
3	2	3	1	1	M	6	7	7	5	7	6.34575	7	7	5	7	1	5	5	7	5	1	6.115	6.169	6.169	6.169	6.169	6.169	6.169	6.169	
3	2	3	1	1	M	6	7	7	5	7	17	7	7	5	7	1	5	5	7	5	1	5.999	6.035	6.035	6.035	6.035	6.035	6.035	6.035	
4	1	3	1	2	M	5	7	6	5	6	21	6	5	6	7	4	6	7	7	6	8	6	7	6	7	5	9	7	6	7
3	2	2	1	2	M	6	7	4	5	5	5.30456	3	6	3	6	1	6	6	7	7	7	5.240	5.492	5.492	5.492	5.492	5.492	5.492	5.492	
6	2	2	1	2	M	6	7	4	5	5	6	3	6	3	6	1	6	6	7	7	7	6.12	6.218	6.218	6.218	6.218	6.218	6.218	6.218	
3	1	3	1	2	M	6	7	7	5	6	64	7	7	4	7	6	7	6	6	7	8	6.415	6.454	6.454	6.454	6.454	6.454	6.454	6.454	
7	1	3	1	2	M	6	7	7	5	6	6.34575	6	7	7	7	9	7	5	7	6	5	6.415	6.454	6.454	6.454	6.454	6.454	6.454	6.454	
8	1	2	1	1	M	6	7	5	7	7	4.22733	6	7	7	7	9	7	5	7	6	5	4.994	5.203	5.203	5.203	5.203	5.203	5.203	5.203	
3	1	3	1	2	M	3	6	5	5	3	59	7	7	4	7	1	4	7	4	7	6	6	5	7	5	7	5	6	7	7





5	5	5	6	7	6.23	7	7	7	7	6.3	7	7	7	7	6.37	7	7	7	7	6.44	7	7	7	7	6.48	345.38	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	
					76					16					81					017					08	9211	8	4	8	5	8	8	8	8	5	8	
					5.83					5.8					5.90					5.92					5.96	320.80	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	
4	7	5	5	7	45	5	7	6	7	72	6	5	7	7	19	5	7	5	7	7	411	7	6	6	7	44	1572	8	5	3	2	6	8	5	5	1	6
					6.32					6.3					6.32					6.30					6.22	333.26	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	
5	7	5	7	7	54	6	7	6	7	42	6	7	5	7	76	5	7	7	5	7	545	7	4	7	4	26	8502	2	7	5	1	6	1	6	5	1	2
					6.39					6.3					6.38					6.42					6.42	342.10	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
6	7	6	7	6	54	7	5	6	7	73	6	7	6	7	33	7	6	7	7	7	422	6	7	6	7	85	9599	1	7	4	3	7	2	5	6	4	6
					6.24					6.2					6.28					6.33					6.36	339.40	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
6	6	7	6	6	29	6	7	6	7	68	6	7	6	7	81	7	6	7	7	7	839	6	7	7	7	75	2346	2	6	2	2	7	1	6	6	4	7
					5.95					6.0					6.02					6.10					6.14	328.81	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	
5	6	3	6	7	06	6	7	7	6	06	6	7	6	6	73	7	7	6	7	7	231	7	6	7	7	79	0452	9	4	6	1	6	7	6	5	4	7
					5.67					5.7					5.72					5.76					5.83	314.35	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	
6	7	5	7	6	84	5	7	5	7	04	5	7	5	7	35	5	7	5	7	7	342	7	6	7	7	16	2075	7	8	6	2	5	1	4	4	1	7
					6.14					6.1					6.15					6.12					6.15	329.59	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	
5	7	6	7	4	8	7	5	7	7	78	5	7	5	7	29	5	7	5	7	6	961	7	6	7	6	54	5829	1	5	6	2	5	9	6	4	0	6
					6.37					6.3					6.37					6.39					6.37	339.73	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	
5	7	6	6	5	47	6	6	7	7	86	7	6	6	6	16	7	7	7	6	6	314	6	7	5	7	77	7333	2	7	5	3	7	9	6	5	3	5
					5.52					5.6					5.71					5.78					5.83	315.38	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
5	7	7	7	6	25	7	7	7	7	66	6	7	5	7	4	6	7	6	7	6	016	7	6	7	6	03	0969	2	5	2	0	6	2	8	5	2	6
					5.88					5.9					5.99					6.07					6.07	326.69	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	
5	7	7	7	6	62	7	7	5	7	43	6	6	7	7	24	7	7	6	7	7	07	7	6	7	5	98	5064	8	1	5	3	5	2	6	6	4	5
					6.16					6.1					6.24					6.30					6.31	338.12	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
6	7	7	7	6	79	7	7	5	7	96	6	7	7	7	57	7	6	7	7	7	008	6	6	7	7	35	9365	2	2	4	3	6	3	6	7	4	6
					6.48					6.4					6.45					6.46					6.48	345.40	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	
6	7	6	6	7	39	7	7	6	5	52	7	7	5	7	01	6	7	7	6	7	37	7	7	6	7	38	471	3	6	5	4	6	2	5	6	3	7
					6.35					6.3					6.42					6.41					6.43	343.84	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	
6	7	7	7	5	68	7	7	7	5	65	7	7	7	7	31	7	6	7	5	7	499	7	7	6	7	86	1091	1	6	7	1	7	2	6	8	2	7
					6.33					6.3					6.32					6.35					6.39	341.44	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	
6	7	7	7	7	25	7	6	7	5	17	7	7	5	7	83	7	7	7	5	7	047	7	7	7	7	73	48	9	5	7	1	8	4	5	6	3	8
					6.42					6.4					6.43					6.47					6.49	345.88	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	
6	7	7	6	7	95	6	7	6	7	35	6	7	6	7	94	7	7	7	6	7	477	7	7	6	7	41	9061	0	7	6	3	7	3	6	6	4	7
					6.20					6.2					6.27					6.28					6.27	336.26	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	
6	7	5	7	7	95	7	5	7	6	08	7	7	7	7	9	6	7	5	7	7	595	6	7	5	7	88	8431	0	5	6	4	4	2	5	8	2	5
					6.49					6.5					6.53					6.54					6.53	347.78	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	
7	6	7	7	7	35	7	7	6	7	19	7	7	6	7	95	7	6	7	6	7	387	6	7	6	7	91	6814	1	7	5	3	7	4	7	7	3	6
					6.45					6.4					6.45					6.44					6.44	344.67	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	
6	7	7	7	7	68	7	5	7	7	54	5	7	7	7	26	5	7	6	7	7	14	6	7	7	6	44	3003	1	5	7	4	7	4	6	6	2	6
					6.46					6.4					6.43					6.37					6.37	340.97	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	
5	6	7	7	7	88	6	7	5	7	38	7	7	5	7	8	7	7	5	7	4	423	7	7	7	5	88	2849	2	6	8	2	6	2	5	6	0	6
					6.50					6.3					6.36					6.32					6.28	334.80	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	
5	5	6	6	5	3	6	5	5	6	83	7	6	6	6	92	6	6	6	6	6	974	6	6	6	5	26	0569	5	7	7	2	7	7	2	5	0	3
					6.22					5.9					5.92					5.90					5.83	317.37	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	
4	6	6	6	6	92	6	4	4	3	57	6	4	6	7	54	7	6	5	5	6	719	5	6	3	7	42	2546	5	5	0	5	8	8	7	3	9	1
					5.37					5.4					5.52					5.57					5.51	302.26	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	
5	3	3	6	6	15	6	6	6	6	36	7	5	7	7	42	6	6	6	6	6	193	5	6	6	3	14	862	3	4	5	4	2	3	4	6	0	0
					2.06					2.3					2.55					2.83					2.93	194.02	1										
7	7	7	7	1	62	6	6	6	6	19	7	6	6	7	71	7	6	7	7	7	079	4	3	6	6	45	7349	4	8	6	5	9	9	4	6	4	9
					5.89					5.6					5.66					5.71					5.74	311.02	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	
5	3	3	6	4	49	4	4	3	6	71	6	4	7	6	74	7	5	6	6	7	618	7	7	7	4	33	1895	1	5	4	2	8	1	7	3	1	5

6	7	7	7	7	6.86	7	7	4	6	6.7	7	7	7	7	6.77	7	7	7	7	6.79	7	7	5	3	6.65	356.05	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	
					43					47					11					457					94	261	3	8	8	5	8	4	4	8	5	2	
					4.60					4.6					4.75					4.87					4.89	262.45	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	
6	6	5	6	5	19	5	6	6	5	89	6	4	6	6	46	6	6	6	6	6	125	5	5	6	5	77	9061	1	6	0	5	7	8	2	2	0	1
					6.29					6.3					6.32					6.31					6.34	337.17	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	
7	6	7	6	6	03	7	6	6	7	11	7	6	7	6	66	6	6	7	6	6	202	6	7	7	7	3	589	0	6	6	2	5	2	6	6	1	7
					5.29					5.3					5.34					5.36					5.39	288.54	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
6	5	5	6	7	1	5	5	6	7	33	5	5	6	6	66	5	7	5	6	5	708	6	6	6	5	38	2157	6	2	2	7	9	9	3	2	8	3
					5.48					5.3					5.39					5.39					5.36	287.54	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
5	5	6	5	5	04	4	4	6	5	88	5	6	5	6	62	5	5	6	5	6	433	5	5	5	5	35	9939	5	4	5	9	2	6	9	2	7	0
					5.55					5.5					5.68					5.75					5.77	311.09	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
3	6	6	7	7	09	7	5	5	6	66	7	7	7	7	89	7	5	7	6	7	399	7	7	7	4	84	2096	7	4	4	8	1	9	3	8	2	5
					6.29					6.2					6.17					6.14					5.96	321.86	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1
7	5	6	5	6	4	5	6	5	7	26	7	5	6	5	31	6	5	7	5	7	762	5	4	5	3	93	1585	3	8	8	0	3	9	3	3	0	7
					5.84					5.8					5.82					5.79					5.75	306.72	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
5	6	5	6	5	65	6	6	6	5	34	7	6	5	5	04	6	5	6	5	6	471	5	6	5	5	03	2744	2	3	3	1	2	7	3	3	8	1
					6.42					6.4					6.35					6.33					6.28	334.57	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
7	6	6	6	7	22	6	7	6	7	29	6	6	5	6	88	7	6	7	6	5	704	6	5	5	7	59	0762	2	6	5	3	6	2	6	3	1	3
					6.65					6.6					6.72					6.75					6.66	355.53	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
6	6	7	7	7	81	7	7	7	7	94	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	117	7	7	7	3	23	4277	1	8	8	5	6	3	8	8	5	4
					5.81					5.7					5.83					5.94					5.95	318.48	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
7	6	7	7	7	27	5	5	5	5	19	7	7	7	7	5.83	7	7	7	7	7	215	7	7	7	4	29	1903	9	0	4	0	2	4	0	8	5	5
					6.27					6.23					6.23					6.27					6.28	335.53	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
5	7	7	7	7	58	6	5	7	7	67	6	5	7	6	66	7	6	7	7	6	163	6	7	7	6	72	0503	0	5	6	3	5	3	5	4	3	6
					6.29					6.2					6.09					6.18					6.14	331.08	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
6	5	6	4	6	84	5	6	5	6	04	4	6	5	6	83	7	7	7	7	7	655	7	7	7	3	55	6226	1	7	8	5	4	7	2	1	5	4
					5.45					5.3					5.53					5.63					5.59	301.58	2	2	2	2	2	0	3	2	2	3	2
5	6	5	7	7	6	5	5	4	6	99	7	7	7	7	4	5	7	7	7	7	15	7	5	7	3	83	0067	6	1	4	9	0	0	0	8	3	2
					6.33					6.3					6.35					6.42					6.34	340.40	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
6	7	6	7	6	28	7	6	7	5	17	7	7	6	7	61	7	7	7	7	7	031	7	6	7	3	14	5492	2	5	7	5	2	2	5	7	5	3
					5.75					5.8					5.93					6.03					6.00	323.91	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
6	6	7	7	6	62	7	6	7	6	3	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	595	7	7	7	3	7	9276	0	4	5	6	1	2	6	8	5	4
					5.93					5.9					5.93					5.95					5.86	315.12	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
6	7	6	5	6	3	7	5	6	7	61	5	6	7	5	44	6	7	5	6	7	685	5	6	6	3	25	6756	8	4	8	1	2	0	5	3	1	0
					6.37					6.4					6.44					6.50					6.43	346.12	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
7	7	7	7	7	8	7	7	6	7	16	6	7	7	7	55	7	7	7	7	7	116	7	7	7	3	39	1306	3	1	8	5	4	5	7	7	5	4
					6.46					6.2					6.35					6.42					6.39	342.75	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
6	7	7	7	6	93	5	5	5	5	92	7	7	7	7	59	7	7	7	7	7	011	7	7	7	4	43	8509	2	5	8	5	4	3	0	8	5	5
					6.39					6.2					6.29					6.36					6.34	339.15	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
6	6	7	6	4	23	5	5	5	5	25	7	7	7	7	47	7	7	7	7	7	474	7	7	7	4	33	3836	1	5	8	5	6	9	0	8	5	5
					6.66					6.72					6.72					6.75					6.70	356.73	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
7	7	7	7	7	42	7	7	7	7	6.7	7	7	7	7	78	7	7	7	7	7	563	7	7	7	4	26	3411	3	6	6	5	6	5	8	8	5	5
					6.50					6.5					6.57					6.61					6.57	350.05	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
6	7	7	6	7	38	6	7	7	7	28	7	7	7	7	2	7	7	7	7	7	531	7	7	7	4	38	8379	1	5	8	5	5	3	7	8	5	5
					6.34					6.2					6.33					6.40					6.30	338.79	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
5	5	6	7	7	13	6	6	5	6	73	7	7	7	7	84	7	7	7	7	7	43	7	5	7	3	5	4687	3	4	8	5	3	0	3	8	5	2
					6.42					6.3					6.40					6.46					6.43	343.47	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
6	6	6	7	6	71	6	6	6	5	48	7	7	7	7	75	7	7	7	7	7	679	7	7	7	4	72	1036	1	5	8	5	5	1	3	8	5	5
					6.45					6.4					6.51					6.55					6.52	347.84	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
6	6	6	7	6	88	7	6	7	6	61	7	7	7	7	06	7	7	7	7	7	995	7	7	7	4	29	2525	0	7	8	5	5	1	6	8	5	5







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

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

Mora Maldonado Mercedes Adela

D.N.I. : 09872227

Domicilio : Calle Mir. Alvaro Delgado HED 3110 Urb. Honor y Lealtad

Teléfono : Fijo : 274 0534 Móvil : 994 712736

E-mail : merce7@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

 Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

 Tesis de Post Grado Maestría

Grado : Maestría

Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

 Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Mora Maldonado Mercedes Adela

Título de la tesis:

Calidad de atención percibida por los usuarios de la  
Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José Sepín  
el área de atención, Lima 2017.

Año de publicación : 2017

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. 

Firma :

Fecha : 15-06-18

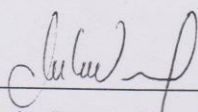


### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Miluska Rosario Vega Guevara, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Calidad de atención percibida por los usuarios de la consulta externa en el Centro Materno Infantil San José, según el área de atención, Lima 2017”** de la estudiante **Mercedes Adela Mora Maldonado**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 12% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 24 de octubre del 2017



MSc. Miluska Rosario Vega Guevara


DNI: 28284526

Feedback Studio - Google Chrome  
Ex regno: https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?c=1&lang=es&doc=913936257&u=1051536688

feedback studio Calidad de atención percibida por los Usuarios de la Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención

**Resumen de coincidencias**  
**12 %**

1	cyberfesta.urp.edu.pe	2 %
2	repositorio.lucv.edu.pe	2 %
3	www.repositorio.usc.edu.pe	1 %
4	tesis.usm.edu.pe	1 %
5	departo.usm.edu.pe	1 %
6	revistas.usp.edu.pe	1 %
7	tesis.usp.edu.pe	<1 %
8	repositorio.usp.edu.pe	<1 %
9	Pedra Pizarro Hidalgo, R	<1 %
10	es.scribd.com	<1 %



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención percibida por los Usuarios de la Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención, Lima 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**AUTORA:**  
B<sup>g</sup>. Mercedes Adela Mora Maldonado

**ASESORA:**  
Mg. Miluska Vega Guevara

**SECCIÓN:**  
Ciencias Médicas

Página: 1 de 49    Número de palabras: 10312

22/02/2018



Anxel  
Santatorre



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FORMATO DE SOLICITUD

### SOLICITA:

..... Visto Bueno para .....
..... Compartado .....
..... 2da Revisión .....

### ESCUELA DE POSGRADO

Mercedes Adela Mora Maldonado ..... con DNI N° 09872227  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en Calle Luis Alvarado Delgado 03-1410 - HORA Y LECTURA SURCO  
(Calle / Lote / MZ. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: Servicios de la Salud del programa: Gerencia de Salud  
(Promoción) (Nombre del programa)  
identificado con el código de matrícula N° 6009150373  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:  
Solicito visto bueno para compartado

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima 15 de mayo de 2018

*(Firma del solicitante)*

### Documentos que adjunto:

- a. Solicitud
- b. Acta de Asesoría
- c. Copia de Resolución Directoral de sustentación de tesis
- d. Copia de Acta de Aprobación de originalidad de tesis - Lanzado de turning -

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 9-94712236

Email: me/si7@hotmail.com

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
CAMPUS LIMA NORTE  
MESA DE PARTES  
**15 MAYO 2018**  
**ENTREGADO**  
Hora: 4:32 pm / Firma: [Firma]