



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la calidad de atención de salud relacionada a la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepashiato  
2018

**TESIS PARA OBTAR EL GRADO ACADEMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Enriquez Serrano Edson Lizandro

**ASESOR:**

Dr. Edgar Enríquez Romero

**SECCION:**

Ciencias Empresariales

**LINEA DE INVESTIGACION:**

Administración del talento humano

**PERU-2018**

## **Página del Jurado**

---

Dr. Cusihuamán Hermoza, Melquiades  
Presidente

---

Dr. Campaña Morro, Waldo Enrique  
Secretario

---

Dr. Enríquez Romero, Edgar  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Con mucha emoción y bastante cariño y afecto a mis padres por darme siempre el aliento de seguir adelante que pese a las dificultades y vicisitudes en el camino es posible alcanzar en concretar la meta trazada.

El autor

## **AGRADECIMIENTO**

Mi profundo agradecimiento y reconocimiento a la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, al equipo de profesionales de la sede Filial Quillabamba, a mi asesor quienes han hecho posible concretar mi anhelo de graduarme en la Maestría

**El autor**

## **PRESENTACION**

Actualmente las organizaciones de salud están inmersos en diferentes cambios tecnológicos, sociales, económicos y no hay algún error, que de todos los procesos de adaptación a los cambios lograremos las metas y objetivos propuestos para más adelante, para el cual es necesario utilizar todos los recursos tanto materiales y humanos y así poder dar un servicio con calidad, que los usuarios externos cuando acudan a consulta reciben la mejor atención y que estos perciban dicha atención como la más eficiente y que cuando se retiren se encuentren satisfechas con la atención recibida. Debemos de tener presente que la percepción de la calidad de atención que recibe el usuario externo cuando va al establecimiento de salud debe ser la más adecuada posible, para poder así lograr su satisfacción no olvidemos, que la razón de ser del profesional i no profesional de salud que brinda la atención, es mantener y cuidar la salud física, mental de las personas o usuarios que están a su responsabilidad y brindar una atención de calidad. Por lo que el conocimiento y la comprensión de los usuarios que acuden a consulta y cuando salga de la misma debe ser la más adecuada además debe de tener una percepción de calidad de atención i encontrarse totalmente satisfecho lo cual debe ser un objetivo trazado.

El presente estudio percepción de la calidad de atención i su relación con la satisfacción del usuario que viene a consultorio externo del establecimiento de salud de Kepashiato 2018, el cual tiene como objetivo de determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del establecimiento de salud de Kepashiato, cuya meta fue brindar información válida que logre que el personal de salud elabore estrategias para mejorar los niveles de atención hacia los usuarios externos ya así mejorar sus indicadores de salud y contribuir a elevar la calidad de atención brindada en consultorios externos..

El trabajo consta; Capítulo I introducción en la cual se explica el planteamiento, delimitación i el origen del problema, la justificación, los objetivos general i

especifico, el propósito, el antecedente de estudio, bases teóricas, hipótesis i la definición operacional de términos; Capitulo II Material i método el cual incluye el nivel, el tipo i método, la descripción del área, la población, las técnicas e instrumentos a utilizar, los procedimientos de recolección de datos, el procedimiento para proceso de la información recogida, la presentación, el respectivo análisis y la interpretación de los datos, las consideraciones éticas. Capitulo III el resultado i la discusión, capitulo IV las conclusiones, las recomendaciones i las limitaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## INDICE

### CARATULA

Titulo

Asesor

Autor

Línea de investigación

### PAGINAS PRELIMINARES

i Página del jurado

ii Dedicatoria

iii Agradecimiento

iv Declaratoria de autenticidad

v Presentación

vi Índice

### RESUMEN

### ABSTRACT

### I INTRODUCCION

1.1	Realidad problemática	10
1.2	Trabajos previos	11
1.3	Teorías relacionadas al tema	18
1.4	Formulación del problema	45
1.5	Justificación del estudio	45
1.6	Hipótesis	46
1.7	Objetivos	46

### II METODO

2.1	Diseño de investigación	48
2.2	Variable, operacionalización	48
2.3	Población y muestra	51
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez i confiabilidad	51
2.5	Métodos de análisis de datos	53
2.6	Aspectos éticos	54

<b>III RESULTADOS.</b>	<b>55</b>
------------------------	-----------

<b>IV DISCUSION</b>	<b>64</b>
<b>V CONCLUSIONES</b>	<b>73</b>
<b>VI RECOMENDACIONES</b>	<b>75</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>76</b>

## RESUMEN

Este trabajo de investigación titulado percepción de la calidad de atención relacionado con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorio externo del C.S de Kepashiato, el cual tuvo como objetivo planteado determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepashiato para el presente estudio se tomó como población a usuarios que acuden a consulta de la cual se tomó doscientos sesenta usuario como muestra

Este es un trabajo descriptivo correlacional ya que dentro de su proceso de estudio se efectuó como la primera variable influye sobre la segunda variable, de tal manera que llevo a determinar si existe relación entre la percepción de la calidad de atención i la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del C.S de Kepashiato

Se obtuvo que un 64% de los usuarios califican la percepción de la atención pésimo, i un 20% excelente cabe mencionar que en su gran mayoría el usuario acude asiduamente a los consultorios por atención en la cual menciona también que no existe mejora por parte del personal de salud muchas veces reciben malos tratos por parte de estos.

En el grafico podemos observar que el 86% de los usuarios tiene una satisfacción pésima i un 14% malo, los usuarios en su gran mayoría no se encuentran satisfechos con la atención dad luego de la consulta por lo que las quejas que se dan.

Al final se puede observar que si existe correlación entre la percepción de calidad y la satisfacción del usuario ya que los resultados se encuentran entre -1 a 1.

Palabras Clave: Percepción de la calidad, satisfacción del usuario

## **ABSTRACT**

This research work entitled perception of the quality of care related to the satisfaction of the external user who goes to the outpatient service of the CS of Kepashiato, whose main objective is to determine the relationship between the perception of the quality of health care | the satisfaction of the external user who comes to the service of external clinics of the health center of Kepashiato for the present study was taken as a population to external users who come for consultation of it took two hundred and sixty people or users who came for consultation to the service from external offices

This is a correlational descriptive work since within its study process it was carried out as the first variable influences the second variable, in such a way that it came to be determined There is a relationship between the perception of the quality of attention and the satisfaction of the user who comes to external consultation to the CS of Kepashiato.

It was found that 64% of users rated the perception of poor service, and an excellent 20% should be mentioned that the vast majority of the user goes regularly to the doctor's offices for attention in which he also mentions that there is no improvement on the part of the health personnel are often mistreated by them.

In the graph we can see that 86% of users have a terrible satisfaction and a bad 14%, the vast majority of users are not satisfied with the attention after consultation so the complaints are given.

At the end it can be observed that there is a correlation between the perception of quality of attention and the satisfaction of the user who comes to external consultation to the CS of Kepashiato since the results are between -1 to 1.

Keywords: Perception of quality, user satisfaction.

## **I INTRODUCCION**

### **1.1 Realidad problemática**

El establecimiento de salud de Kepashiato viene hacer un establecimiento de salud con categoría I-4 que viene funcionando de acuerdo a las normas directivas y políticas del MINSA. En este centro de salud, en todo momento está presente el interés por incrementar y lograr la mejora de la atención en salud, no existe una adecuada gestión de la calidad que realice la labor exclusiva con personal solo dedicado en esta área, que realice el seguimiento en todos los servicios, lo cual le permita mejorar i sacar adelante los procesos de atención, entre los cuales, el servicio de consultorios externos constituye como el servicio con mayor demanda en donde se brinda atención en consultorios de área niño, mujer, odontológico, farmacia laboratorio. La atención o demanda a diario es un promedio de 60 a 80 usuarios, la mayoría es una población que va desde los 20 a 40 años en su mayoría. En la actualidad en el Centro de Salud de Kepashiato se evidencia quejas por parte de usuarios acerca de la atención de calidad que da el personal de salud se sienten muchas veces insatisfechos i a veces no regresan a consulta prefiriendo ir muchas veces a la capital de provincia produciendo en ellos gastos innecesarios. Repetidas veces se escucha a los usuarios expresar en forma espontánea quejas de la atención recibida de salud cuando salen de la atención de consulta de este establecimiento de salud por ejemplo “no entiendo nada de lo que me dijo el personal que me atendió” “me trataron mal me gritaron”, “el doctor no me reviso el lugar donde tengo molestia”, “entran personas al consultorio cuando el médico me está revisando”, “ el baño está sucio” “demoran mucho en atender “ “no hay especialistas”, entre otros. Estos motivos nos hicieron preguntarnos derrepente no ha sido tomado en cuenta lo relacionada a la privacidad durante la atención del usuario, la ética del personal de salud, la efectividad y la eficacia durante la atención en consulta recibida; sucesos que se encuentran en todas las quejas de los usuarios que reciben consulta. Tenemos que tener presente el sentir de los usuarios ya que a ellos nos debemos a la población que acude por servicio, por el cual este trabajo de investigación considerará determinar la percepción de la calidad de atención en relación a la satisfacción del usuario externo en el centro de salud de Kepashiato, tomando en cuenta la dimensión humana, el ámbito de la calidad;

dichos datos será recolectada mediante instrumentos como encuestas las cuales deberán ser confiables y validadas antes, el cual es un método que actualmente es una forma acelerada i más sencillas de identificar hechos de la calidad de atención en los servicios de salud, de La calidad de atención en los servicios de salud, el valor más bajo que los demás i permite identificar adecuadamente a usuarios de alto riesgo, ver las quejas de los usuarios que se encuentran descontentos para así evitar los daños en la organización. Además se debe mencionar que el Centro de Salud de Kepashiato es un establecimiento de salud el cual tiene mucha demanda, se ubica en el distrito de Echarate, Provincia de la Convención a una altura de 691 msnm a 6 y 7 horas de lejanía de la capital de provincia no cuenta con servicios básicos adecuados la calor y la humedad es intenso, se tiene a partir de los meses de abril a junio un friaje donde la temperatura baja demasiado por las mañanas , motivos por la cual el personal de salud médico y no médico que labora en este lugar no permanece mucho tiempo y renuncia, o a veces no quiere venir simplemente a laborar en esta zona. El personal de salud médico i no médico desempeña un rol muy importante en los servicios de salud hay varios problemas como la falta de personal para la atención, problemas económicos, falta de capacitación, reasignación continuas, lo cual influye en actividades que realizan en el centro de salud y en el trato que se da al usuario en su atención que se da al usuario externo.

## **1.2. TRABAJOS PREVIOS**

### **A NIVEL INTERNACIONAL**

Luis Alfonso Milina-Garduza, Ma. Del Rosario Rivera-Barragán (2011) en su tesis, titulado Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas realizado en Tabasco, llega a las siguientes conclusiones:

Conclusiones:

Los pacientes que recibieron atención en el servicio de hospitalización tienen edades entre 26 a 40 años i esperaron más de 2 horas en un 77,5% para entrar a consulta i será tendidos

En dimensión de estructura se obtuvo 70% de los usuarios que informaron que la

comodidad en consultorios es mala en un 70% i es buena en un 661% en la dimensión de proceso, la atención es buena por parte de directivos en un 60% en cliente externo en un 71.4%, en la dimensión de resultados las expectativas de usuarios se cumplieron adecuadamente en un 60% para directivos i en un 71.5% para usuarios externos.

Con respecto a la estructura hospitalaria los procesos de atención hospitalaria fueron buenos, debido a los continuos procesos de certificación, acreditación i evaluaciones constantes que tuvieron.

Torres Contreras Claudia, Buitrago-Vera Marcela (2011) en su tesis, con título percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados en un instituto prestador de salud (IPS) estudio realizado en Colombia se llegó a las siguientes conclusiones

Conclusiones:

Los pacientes manifestaron que la atención recibida por enfermería fue excelente en un 58.7%, seguido de muy bueno en un 29,3% i bueno en un 10,7% y por último regular en un 1,3%.

En cuanto a las dimensiones en un 82,7% en la dimensión de experiencia en el cuidado es satisfactoria.

En la realización de la investigación se evidencio que el cuestionario de percepción de la calidad en enfermería, es fácilmente comprensible entendible en los usuarios hospitalizados en el área oncológica, el cual tuvo un nivel de confiabilidad alto para si poder medir la satisfacción del paciente, por parte de la atención en enfermería.

Ramos Fauso VM, Rico Venegas RM, Martínez PC (2010) realizo una tesis de título percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización en mexico llegándose a la conclusión.

Conclusiones:

En relación al cuidado de la enfermera se percibe que en lo que respecta en la respuesta humana del paciente los familiares de estos esperan que se brinde un

trato digno por lo que están a la expectativa de cómo se les proporciona la atención lo cual se evidencia en la satisfacción familiar.

Presentan largos tiempos de espera en las dimensiones de amabilidad, trato personal i la oportunidad.

Benjamín Suarez Brenda (2013) realizo una tesis, titulada percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del hospital central Managua, Dr. Cesar Amador Kuhl en Nicaragua cuyas conclusiones fueron:

Conclusiones:

En su mayoría los usuarios refirieron sentirse satisfechos con la atención de salud i están predispuestos a recomendar al hospital como su lugar preferido de atención

Cuentan con adecuado personal en un alto porcentaje por lo que refirieron que la persona que los atendió también los atendiese cuando regresen la satisfacción del usuario fue buena.

A NIVEL NACIONAL

Sadort Jorge Villareal Vargas, Manuel Eduardo Girón Silva (2010) en su tesis con título satisfacción del usuario externo i la motivación del personal de salud del servicio de emergencia del hospital Santa Rosa el cual fue realizada en Piura llegándose a las siguientes conclusiones:

Conclusiones:

La población se encuentra insatisfecha en un 25.1% i de insatisfacción en un 14.1%.

La insatisfacción se puede medir a través de quejas i esto está influido en la motivación personal.

Pariajulca Fernandez, Israel Robert. (2011), en su tesis que titula calidad de atención según la percepción del paciente i del proveedor del servicio en la clínica odontología privada Norbert Wiener el cual fue realizada en Lima en la cual se llegó a las conclusiones

Conclusiones:

Según los usuarios la percepción de la calidad es buena.

En cuanto a los proveedores la percepción es regular.

En cuanto a la atención de salud por el proveedor de noveno grado fue mejor que de octavo grado i el usuario se encontró satisfecho.

Veliz Rojas, María Isabel i Villanueva aparco Ruth (2011) en la tesis de título calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infección de transmisión sexual de la disa II lima sur realizada en lima cuyas conclusiones fueron:

Superaron las expectativas en los pacientes en los servicios prestados en CERTS chorrillos de 21 de un total de 50 ítems evaluados. Los ítems que superaron las expectativas están relacionadas a que se atendieron sin discriminación al respeto de la privacidad. Los cuales están en los indicadores de respeto del usuario i seguridad. También se pudo ver que de los 10 ítems que presentan respuesta negativa 8 corresponden a los atributos de seguridad el cual está influenciado por las expectativas no superadas respecto al cual se debe de encontrar mecanismos para resolver las quejas y sugerencias por parte de los usuarios.

En cuanto al sistema de gestión de calidad el cual es empírico debido a que no hay normas, existe falta de control de seguimiento, disponibilidad de tiempo, necesidad de capacitación, falta de compromiso del personal a todo nivel i demás.

Córdova Bonifacio, Víctor (2010) tesis con título satisfacción del usuario externo en emergencia del hospital grau realizado en lima en la cual se llegó a las siguientes conclusiones:

Conclusiones:

Hay una correlación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en la cual el 33% de los usuarios se hallan satisfechos

Ninamango Vicuña, Walter M. (2014) en su tesis percepción de la calidad de atención de los usuarios en consultorios externos de medicina interna del hospital nacional Loayza de lima en la cual se llegó a las siguientes conclusiones:

La insatisfacción es elevada en un 83.9% en comparación a diferentes estudios también las expectativas son mayores que las percepciones

Espinoza Rojas Jorge Luis (2014) en su tesis titulada percepción de la calidad de atención del parto en usuarios del centro de salud obstétrico del hospital san juan de Lurigancho realizado en lima en la cual se llegó a las siguientes conclusiones.

Conclusiones:

En un 88.5% es insatisfactoria la percepción de la calidad

Es satisfactoria la calidad de atención del parto según opinión de las usuarias.

Fernández Coronario Rosario Ofelia (2014) tesis, cuyo título es Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardíaco transferido de provincia a la consulta externa de cardialgia del Incor realizado en lima cuyas conclusiones son:

Conclusiones:

Mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL se obtuvo una insatisfacción leve a moderada, en lo que respecta a aspectos tangibles en un 71.28%, dentro de la fiabilidad 84,04% respuesta rápida en un 71.7% en cuanto a la dimensión de seguridad en un 45.96% en la dimensión de empatía en un 61.49% en la dimensión de la seguridad se encontró con una satisfacción de 52%.

La atención de salud brindada al paciente que no es de lima o de provincia en el instituto del Corazón no es de calidad i existe relación con el grado de insatisfacción de pacientes que recibieron atención. Es insatisfactoria la calidad de atención en relación a la infraestructura la cual no es adecuada

Uriol Bustamante Paola Ofelia (2010) en su tesis titulada factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada de la sede central 2 de mayo realizado en lima llegándose a las conclusiones:

Conclusiones:

Existe diferencias significativas entre la satisfacción en la sede central i las sedes descentralizadas en un 95% de confianza, la valoración de la satisfacción en la sede central i las sedes descentralizadas en un 95% confianza, la valoración de la satisfacción en sede central es un 91.8% i las otras sedes en un 86.6%

La satisfacción de los usuarios tiene expectativas muy aceptables, sin embargo los usuarios de la sede central tiene mayor predominio de la satisfacción.

Vela Velásquez Carmen Gertrudis (2010) en su tesis de título evaluación de la calidad de atención del servicio de emergencia del adulto del H:N:E:M en eesalud el cual fue hecho en lima se llegó a las siguientes conclusiones:

Conclusiones:

Se tuvo en cuenta la opinión de los usuarios en cuanto al estudio que se realizó en cuanto a la estructura, proceso y resultado

Con respecto al personal en una gran mayoría practican la ética y deontología en cuanto a sus debilidades la estructura el servicio de emergencia shock trauma un servicio con demasiadas deficiencias, el manejo administrativo inadecuado de acuerdo a la mayoría de usuarios internos, no hay un trabajo en equipo, es baja la satisfacción de los usuarios.

Oviedo Sarmiento, Eddanair (2010) tesis, de título nivel de satisfacción de los pacientes con SIS preparación en psicoprofilaxis obstétrica al recibir la atención del primer parto eutócico en el hospital I Jorge Soto Bernales Corpancho essalud realizado en lima en las que se tuvo como conclusiones

Conclusiones:

Las expectativas son altas i desde la percepción el nivel de satisfacción es bajo, es decir hay insatisfacción entre ambos grupos, no influyo en la satisfacción de psicoprofilaxis.

Hay marcadas diferencias en las percepciones con respecto a la calidad de atención médica-.

Gil Camacho Cristi Medalit (2013) en su tesis cuyo título efecto de la aplicación de un programa de motivación a los recursos humanos i la relación con el grado de satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la sede central el cual fue hecho en lima llegándose a las conclusiones:

La satisfacción inicial es baja en un 23% . satisfacción es alta en un 68%.

Bolaños Díaz Gisela, Mongrut Villegas, Ursula, Morales Carhuatanta Milton Muñoz Puga Eduardo, Sagastegui Soto Arturo, Toribio Pedroza Rosario (2010) tesis, titulado calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual de lima y callao en la cual llegaron a la conclusión:

Conclusiones:

La muestra en un 65% es buena el servicio, 20.8% indica que es muy buena, 14.7% es regular. El personal médico es muy bueno en un 16.7% de los casos, 72.5% como bueno i 9.2% regular

En un 89% el trato influye enormemente en la satisfacción del usuario.

### **1.3. TEORIAS RELACIONADA AL TEMA**

Es necesario comprender primero la definición de la percepción por lo cual primero se debe conocer la definición de sensación. Cuya definición viene hacer experiencias inmediatas básicas el cual se da a través de simples estímulos aislados. También se conceptualiza como respuesta de órganos y sentidos hacia un estímulo.

La percepción comprende la determinación de las sensaciones, en la cual se ve el significado. La organización, la interpretación, el análisis i el conjunto de estímulos compromete la actividad del cerebro y de nuestros órganos sensoriales. A inicios del siglo XX algunos psicólogos alemanes se atrajeron por la manera en la cual la mente organiza las sensaciones lo cual resulta en percepciones.

Al grupo de sensaciones el ser humano que percibe los define como Gestalt, el cual equivale a conjunto total o forma. La teoría del Gestalt la define que al percibir como todos los objetos, los cuales se encuentran organizados no como partes separadas ni aisladas. No se observa además disminuidos fragmentos desarreglados al abrir nuestros ojos para observar de mejor manera el mundo Observamos incrementadas regiones con patrones y formas adecuadamente definidos. El todo que evidenciamos u observamos es adecuadamente razonable y estructurado que un conjunto de partes aisladas; en donde la forma es simple que la unión de fragmentos.

Debemos de conocer La definición más completa de calidad, W. Edwards Deming, el padre del movimiento de la gestión de calidad total conceptualizaba la calidad de la siguiente forma “Hacer lo correcto en la forma correcta de inmediato”. Existen varios conceptos de calidad, como por ejemplo, la calidad de un servicio o producto no se puede determinar a través del empleo de controles o medidas sobre sí mismos, para poder medir. Dentro del servicio la calidad debe ser agregada dentro del servicio como valor agregado, por ello la

calidad se produce. La calidad total es un sistema con estrategias integradas para alcanzar como meta final la satisfacción del usuario externo que incorpora a todos los gerentes y empleados, utiliza o maneja métodos cuantitativos para lograr la mejora constantemente los procesos de una organización. La calidad también se puede definir en complacer, elevar las expectativas de forma lógica de los usuarios. Siempre debe de existir un modelo de referencia básico o inicial e indicador para poder revisar si este estándar se logró o no se logró. La calidad está conceptualizada como una definición o concepto subjetivo, el cual determina el carácter dinámico i no universal. Existen estudios de percepción realizados como cuestionarios por medio del cual se obtienen información cuantitativa se está utilizando en varias investigaciones y realidades para medir la impresión en los servicios sobre la calidad de atención. La calidad se define como integral i múltiple. Los conocedores en calidad aceptan que existen diferentes dimensiones distintas de la calidad que son diferentes en importancia según el lugar que se suscitan. Las acciones que van dirigidas a las mismas pueden incorporar una o varias dimensiones como son la competencia profesional, el acceso a servicios, la eficacia, la satisfacción del cliente, la aceptabilidad de los servicios, la eficiencia, la continuidad, la seguridad o las comodidades. Debemos de tener en cuenta la relación entre la calidad y satisfacción, estas definiciones están más que relacionadas, varios autores incluyen como sinónimos ambos conceptos, que indica que los modelos de la satisfacción puede ni debe ser de calidad del servicio percibido debido a lo que se desarrolla es un bien de consumo. Algunos autores determinan que el personal de salud que manejan en brindar la calidad de atención no tiene que diferenciar los conceptos. Por lo cual debemos de tener en cuenta que en ambos casos se habla de evaluaciones no objetivas por los usuarios i consumidores, es muy importante tener presente algunas diferencias, indicando que se han concentrado las investigaciones sobre satisfacción luego de la compra o del consumo, en cuanto a investigaciones de actitud se evalúa antes de la decisión de consumo o compra.

En cuanto a la satisfacción compromete la presencia de que el consumidor logre alcanzar un objetivo, el logro de este, se realiza a través de un atributo, el conjunto de evaluación de la satisfacción tiene que tener siempre la intervención de dos estímulos, un resultado i un estándar de comparación o alguna referencia.

La calidad de la atención debe definirse teniendo en cuenta las expectativas del usuario i las normas técnicas del proveedor del usuario externo debe tener presente el contexto total. Algunos de los conceptos de calidad se determina en todas las situaciones, los siguientes conceptos son importantes guías muy valiosas i necesarios para conceptualizar la atención con calidad en los servicio de salud.

Donabedian Avedis, en 1980 conceptualiza o define la calidad de atención tiene en cuenta en el uso de la ciencia i la tecnología médica, cuya forma aumente los beneficios para salud sin aumentar los riesgos.

Roemer i C Montoya Aguilar. En 1988 el desempeño adecuado de acuerdo a normas de la mediación que hay las cuales son adecuadas, en la cual puede vivir i palpar la sociedad y tiene la facultad de elaborar un efecto sobre la morbimortalidad, la incapacidad i la desnutrición. Hay diferentes definiciones con respecto a la calidad durante la atención la cual depende totalmente de opinión del usuario externo o paciente que acude por consulta al establecimiento de salud.

La calidad que se da a los usuarios externos es importante, el cual empieza a partir de la realización de protocolos manuales, capacitación permanente del personal en las diferentes zonas i los cargos existentes, comprobación de procedimientos de trabajos o labores antiguos o no, los seguimiento, las autorías, la infraestructura su implementación, advertir al usuario interno al cliente personal. Todo lo anterior mencionado forma parte de la calidad, y la que se realiza este trabajo o labor puede ser cansado i en diferentes casos son solos, saber valorar las actividades o la labor en equipo i más aun el esfuerzo realizado.

La evaluación de la calidad se identifica a partir de diferentes perspectivas como calidad percibida, expectativas i percepciones y la calidad profesional

Ahora podemos observar dos modelos para medir la calidad de atención de servicios de salud. Parasumanan Zeithman y Berry en 1988 define la calidad a raíz de la calidad percibida en comparación de la calidad objetiva.

La calidad percibida es la estimación del consumidor, la superioridad del servicio es igual a la actitud y se define como el nivel o grado y la dirección de las discrepancias entre las percepciones i expectativas del usuario

Es de vital importancia saber los conceptos entre calidad y satisfacción saber sus diferencias i ver si está relacionado o no.

Avedis Donabedian en 1980 define la calidad en tres dimensiones como técnica, humano i del entorno, cada cual se puede evidenciar requisitos o atributos que identifican el servicio de salud. El instrumento a manejar para determinar la evaluación de la calidad es el de Donabedian el cual es un modelo de que va ser utilizado en el presente trabajo, Donabedian, plantea abordar la calidad en las dimensiones de estructura, proceso i resultado en cada una existe subdivisiones de la calidad las cuales hacen diferencias al servicio de salud.

La definición de la estructura es hacer los atributos del marco en un servicio entre los que se encuentran los recursos humanos i materiales, calificaciones del personal, calificaciones del personal i estructura institucional como la organización del personal de salud, forma o manera de evaluar colegas o formas de reembolso. Con respecto al proceso incluye lo que en verdad se desarrolla para dar i recibir servicios y engloba labores del usuario al recibir la atención de salud médica, como son las actividades realizadas por el personal de salud para dar un adecuado diagnostico i tratamiento. Con respecto al resultado congrega la conclusión sobre la atención dada al usuario i la población. Gilmore define calidad como el complacer o elevar, superar las expectativas de los usuarios o clientes de forma racional. Viene hacer estimar una realidad en comparación con un cuadro referencia o contexto, enseguida de las sistemáticas evaluaciones sistemáticas. Se evidencia o se halla un atributo básico o referencial siempre i un indicador para comprobar si el estándar fue obtenido o no. Gilmore también indica que la calidad tiene una definición importante en los servicios de salud, la OMS lo conceptualiza como una excelencia profesional elevada, el adecuado uso y eficaz uso de los recursos, con riesgos mínimos para el usuario o paciente, un elevado nivel de complacencia de parte del usuario o paciente, el último impacto en la salud.

Además al utilizar la palabra calidad al usuario debe de considerar en general típicas particularidades de la atención de salud médica como los cuidados los cuales deben de ser eficiente i eficaz.

Los servicios de la calidad deben buscar enriquecer los desempeños en cuanto a los resultados i otros aspectos así como el disminuir el valor o costo de la

atención en salud dentro de la organización. Siempre se debe tener en cuenta que los datos o información que hay pueden emplear en el desenvolvimiento del establecimiento se puede usar para poder medir la calidad. Las conceptualizaciones de calidad acerca de las dimensiones de la realización de las actividades son hacer o desempeñar lo correcto el cual viene hacer la eficacia realizada en cada atención durante el procedimiento i tratamientos en comparación a la situación del usuario.

El grado o nivel en la atención o intervención para el usuario externo se ha logrado demostrar el resultado deseado. La destreza de una prueba o servicio debe de ser adecuada para alcanzar la satisfacción del usuario.

El nivel en la atención o intervención brindada es muy importante a las necesidades del usuario o paciente. Realizar o hacer lo correcto de forma adecuada a la falta de un procedimiento o prueba tratamiento servicio para el usuario el cual lo requiere. El nivel o grado al que la atención o intervención adecuada es vacante para lograr la satisfacción de las necesidades del usuario externo.

La precisión de una prueba, procedimiento o tratamiento servicio es necesariamente brindado. El grado que se brinda la atención al usuario o paciente en ese momento más necesario o provechoso.

La importancia en la mayor exactitud con pruebas, procedimientos, tratamientos i los servicios brindados.

El grado en que la atención es sincronizada entre los médicos instituciones i el tiempo. La determinación del usuario o del usuario o demás personas a quienes va dirigido el servicio. El grado o nivel de peligro de una actuación i el peligro a su alrededor son bajos para el usuario o paciente i los demás, implicando al personal de salud en este caso el médico.

En cuanto a la efectividad que se brinda en los servicios, la comparación o relación entre los resultados de la atención i los recursos utilizados para brindar servicio al usuario.

La consideración i atención con que se brindan los servicios. El grado o nivel en que el usuario o representante interviene en los juicios acerca de su atención i el

grado de delicadeza en relación a las diversas necesidades, expectativas i las múltiples diferencias de parte de los servicios que brindan.

Gilmore menciona que cuanto más avanza la ciencia también hay un avance en la cuantificación el cual representa la importancia en el incremento de la calidad, se señalan o se identifican más pruebas evidentes para decir que la calidad existe o puede incrementarse y la mejor manera de alcanzar la información para tomar la decisión acerca de la calidad se señala como el indicador de la calidad.

Se evidencia o menciona que hay tres tipos de evaluación para examinar el nivel de calidad. El primero la estructura que viene hacer las condiciones físicas, las cuales deben ser las mejores en las que se pueda aumentar la calidad, segundo el proceso que vienen hacer actividades que forman parte de la prestación del servicio médico o de un servicio médico, tercero el resultado el cual es lo que logra alcanzar el usuario.

Los tres en su conjunto son muy importantes i útiles para una buena evaluación de la calidad cuando están relacionados por causalidad.

La estructura dirige al proceso, i luego culmina en los resultados deseados, esta cadena de eventos debe de ser lo más claro i definido posible para realizar un programa de mejoramiento en calidad

Tenemos que tener en cuenta que la evaluación de la calidad va a necesitar mucha i de las medidas tomadas de la estructura i del proceso en la atención.

Las organizaciones de gobierno i las organizaciones de acreditación en la gran mayoría de grupos profesionales identificaron más fácil relacionar atributos o estándares para la atención de pacientes en relación a la estructura, proceso, en general han hecho y no han Tomado en cuenta los indicadores de resultado en su evaluación de la calidad de las instituciones que brindan en salud. El equilibrio ha cambiado i lo más importante para la investigación para incrementar la calidad actualmente son indicadores de resultado de la atención de salud. Actualmente el MINSA desarrolla aspectos múltiples a fin de dirigir, articular e integrar diferentes esfuerzos para lograr el mejoramiento en las prestaciones de salud y así lograr una buena calidad de atención el cual se da mediante la dirección general de las personas de salud i su órgano de línea de la dirección de calidad en salud el cual vio importante actualizar i ampliar el documento del sistema de gestión de la calidad en salud, logrando que las organizaciones que se

encuentran en el sistema realicen la definición i establezcan actividades en bien de la calidad, de tal forma que permita mejorar los procesos, resultados i clima organización i así lograr la satisfaccion del usuario. En relación al sistema de la gestión de la calidad en salud con respecto a la gestión, actuación e implementación requiere de un buen marco teórico que logre el conocimiento i la utilización estandarizada de definiciones de calidad en salud utilizada en el sector en varias oportunidades.

El sistema de la gestión es usado a nivel del mundo son diversas las percepciones que se han generado para definir la calidad de salud, desde las más comunes hasta las específicas relacionadas a los servicios de salud.

La atención en salud se define también como la atención que se brinda a todos aquellos que se encuentran alrededor del usuario ósea a sus acompañantes o familiares.

Debemos de tener en cuenta que, existen otras consideraciones o definiciones importantes que se debe de tener en cuenta, respecto al concepto de la calidad en los servicios Tiene su fundamento y razón en la calidad de la vida, como la adecuada aspiración de los pueblos y debe tener todos los actores sociales conducida por gobiernos. La calidad es el resultado del derecho del usuario no es un lujo i no es complejo sino la calidad debe ser la misma en todos los establecimientos. La calidad de la prestación viene hacer el resultado del derecho En salud la calidad no es un lujo o complejidad sino debe ser la misma en todos los establecimientos de salud en los tres niveles de atención. Por todas las aseveraciones anteriores, se tiene que tener en cuenta que el último que Califica la calidad en el usuario, las necesidades i las expectativas es importante hacer conciencia entre todas las personas sobre la diversidad étnica i cultural del país. Por lo cual es un esfuerzo de homogenización i un enfoque de dialogo intercultural, tanto en el concepto de objetivos de la calidad como en las actividades concretas de mejoramiento. La calidad depende de diferentes factores hechos objetivos i subjetiva, a pesar de eso, es medido mediante métodos cuantitativos y cualitativos.

La calidad en los servicios de salud es el resultado de todos, no depende de un grupo de personas sino de toda la institución.

El ministerio de salud a través de Dirección de Gestión de Calidad logro el desarrollo de estándares para medir o evaluar la calidad utilizando el modelo de donabedian , para medir la calidad de la atención de los pacientes la cual se evaluara a través de 10 atributos como son oportunidad, respuesta a una necesidad de salud en un tiempo pequeño el cual represente Mayor beneficio hacia la persona o población, la seguridad se identifica con las condiciones del establecimiento infraestructura, personal etc. Que garanticen a los usuarios acceso a los servicios prevenir riesgos en el medio ambiente, la eficacia el cual viene hacer el uso correcto de las normas procedimientos de gestión i prestación de los servicios de salud individual y colectiva, la accesibilidad la cual se identifica con las condiciones básicas i necesarias para que los saurios o las personas puedan obtener servicios de salud individual y colectiva disminuyendo así las barreras geográficas, socioeconómicas organizativa i cultural, la integralidad la cual está relacionada con todas las acciones dirigidas a la persona, familia i comunidad y el ambiente es un proceso que contiene los momentos de promoción de la salud, prevención, recuperación i rehabilitación en salud. El trabajo en equipo el cual se encuentra identificado con persona con mucha visión que aumenten sus expectativas que asuman varias responsabilidades i diferentes compromisos, complementen sus capacidades para el logro de sus objetivos, la participación social en el cual se identifica mecanismos i procesos que permitan que la población intervengan i tomen decisiones respecto a las políticas i estrategias sanitarias, el respeto del usuario es considerar a la persona como sujeto de derecho valorando su cultura i las condiciones individuales, la información completa, identifica con la provisión de contenidos, verdaderos oportunos i entendibles por personas público que le permita tomar decisiones sobre su salud, la satisfaccion de usuarios el cual viene hacer el balance favorable entre la población que espera de los servicios i la percepción acerca de la atención que ellos reciben.

El instrumento es original i ha sido validado en distintas organizaciones dentro de las cuales podemos mencionar.

Di prete i col en 1990 realizó una guía de garantía de la calidad de atención en salud en países en desarrollo

El ministerio de salud el año 2002 introduce el modelo de donabedian en el programa de mejora de la atención de calidad i la satisfaccion del usuario en los establecimientos de salud.

Roldan en el 2000 se basó en el concepto de calidad desde la perspectiva de donabedian i el modelo DOPRI el cual fue dada por galan morena, realizó un estudio descriptivo en 6 hospitales de Colombia en la cual se evalúa los servicios de nutrición i terapia respiratoria con integralidad i con calidad.

Algunos autores realizaron instrumentos basados en el modelo de donabedian i lo utilizaron para evaluar la satisfaccion del usuario i la calidad de atención.

La metodología utilizada está basada en 10 atributos en las tres dimensiones en estructura proceso i resultado los cuales vienen realizando un grupo de afirmaciones juicios i preguntas en la cual la persona manifiesta la percepción de la calidad mediante Likert que es una tipo encuesta

De acuerdo a la OMS la satisfaccion lo define como un sentimiento de bienestar i placer cuando se ha logrado colmar su necesidad.

La satisfaccion viene hacer la respuesta de que el usuario está complacido con la atención de acuerdo a la real academia lo conceptualiza como un sentimiento de bienestar que se logra cuando se ha cubierto una necesidad en la cual viene hacer la respuesta acertada a la queja o duda.

Según Atalaya en el año 2002 la satisfaccion siempre va de la mano con atribuciones objetivas que afectan al usuario en los aspectos cognitivos, los cuales cuyos objetivos afectan al usuario en su percepción. La satisfaccion del usuario o paciente siempre aborda una experiencia racional o cognoscitiva la cual se deriva de la comparar las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, la cual está sujeta a varios factores como expectativas i el comportamiento del producto o servicio; la cual va de la mano a múltiples los valores morales, culturales y las necesidades personales. Todos estos elementos van a condicionar que la satisfaccion es diferente para la misma persona u otras.

Thompson en 1997, refiere que la satisfaccion del usuario también dependerá de las expectativas no solo de la calidad.

El usuario es satisfecho cuando se cubre sus necesidades i cubren sus expectativas, si las expectativas del usuario son bajas o inadecuadas o si el

usuario tiene acceso limitado a cualquiera de sus servicios de sus servicios debe ser que este satisfecho en recibir malos servicios.

El MINSA siempre toma en cuenta las inquietudes o mejoras opiniones de los usuarios para dar una buena calidad con competencia técnica.

De acuerdo al usuario, la calidad va a depender de su relación con el personal de salud i los atributos de tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad a la atención i sobre todo que se logre el servicio que quieras de acuerdo a salud

De acuerdo a los sistemas de salud los trabajadores ponen a los usuarios por encima de todos a los cuales se les brinda un servicio que solo cubren o garantizan los atributos de calidad, también cubren las necesidades relacionadas a otros aspectos como el respeto y la información y la equidad.

Además, se espera que en una atención sea atenta, cortes amable etc. durante la atención.

Una apariencia adecuada, vestir adecuado, limpieza i aspecto general de su persona, en relación a su comportamiento se debe dar información rápida, explicaciones claras, respeto al usuario, lenguaje adecuado y sobre todo saber escuchar.

Los elementos que conforman la satisfacción del usuario según Kother i anstrong los cuales dividen los elementos que forman parte de la satisfacción del cliente en los siguientes, el rendimiento que percibe, el cual se refiere al desempeño en respecto a la entrega i el valor del usuario, viene hacer el resultado del cliente que percibe cuando el producto se compró. En relación al rendimiento percibido posee tres características como es se determina el punto de vista del usuario no de la institución, se basa en los resultados del usuario que recibe la atención, el cual se basa en percepciones del usuario no de la realidad, se fundamenta en la opinión de las personas de los usuarios de cómo piensa este acerca de la atención recibida. Acerca de las expectativas las cuales son esperanzas que los usuarios logran sobre algo, las expectativas se desarrollan por el resultado de una o más de las cuatro situaciones, los ofrecimientos que hace la empresa o institución en relación a las s bondades del servicio, anteriores compras, opiniones de conocidos, familiares i líderes de opinión.

Por todo lo anterior es importante, informar del tema el cual es importante debido a la disminución o baja en el valor de la satisfacción del usuario lo cual siempre será una baja calidad de productos y servicios, en algunos casos son respuestas a las expectativas del usuario lo cual viene a ser reflejado en las actividades de publicidad y ventas personales.

Es importante monitorizar las expectativas del cliente para ver si se encuentran dentro de la organización, si están a la par, si están por encima o debajo de las expectativas que hay en la competencia y es adecuado para que el usuario lo obtenga o lo compre. Se tiene que tener presente que hay tres niveles de satisfacción que siempre alguno de ellos el usuario puede experimentar, insatisfacción el cual es el resultado cuando el producto no logra expectativas adecuadas para el usuario, la satisfacción se da cuando el producto cumple o sobrepasa las expectativas del cliente o paciente.

Hacer caso al nivel de satisfacción del usuario por medio del cual se puede determinar el nivel de lealtad hacia la institución como por ejemplo un usuario no satisfecho cambia constantemente de proveedor o de producto, pero un usuario satisfecho es leal al producto o al servicio que recibe hasta que encuentre otro mejor a ello.

El usuario complacido o satisfecho será leal a un servicio que lo percibe como una conexión emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional.

Las organizaciones siempre buscan satisfacer las expectativas de los usuarios como por ejemplo prometer más de lo que deben se puede observar la siguiente fórmula.

Rendimiento percibido es igual a nivel de satisfacción.

Las dimensiones de la satisfacción son la validez, la cual viene a ser una característica principal del servicio que da una forma correcta y eficaz con la relación a la forma de lograr el efecto adecuado o se espera alcanzar concordancia con las expectativas del usuario. Validar se define el medio por el cual el investigador desarrolla cuestionarios para lograr evidencias y poder así sustentar preguntas.

Para validar se requiere de un estudio empírico en el cual se recolecta información y evidencia requerida.

La validez viene hacer lo correcto es una característica principal que se basa i ajusta a la ley., viene hacer una cualidad del instrumento para calcular las características o rasgo que se midan.

Por medio de la validación se intenta medir todo aquello que fue generado mediante cuestionarios la validez se observa como una medición de cómo de apropiada i adecuada son los usos e interpretaciones que se realizan con datos o resultados de los cuestionarios.

Según Reichheld en el año 2003 conceptualiza la lealtad como marca distintiva de grandes líderes i se da cuando estos ayudan a sus empleados a relacionarse con los pacientes adecuados, los cuales intentan crear un valor firme en la cual quieran volver o regresar tarde o temprano en la cual realicen todos sus negocios con esta compañía.

La permanencia i conservación de los usuarios viene hacer un tema que no tiene límites muy estrechos la lealtad en los negocios o servicios tienen tres dimensiones los cuales son lealtad al paciente, lealtad al empleado, lealtad al inversionista i que en conjunto son muy poderosas e independientes una de la otra de lo que esperábamos e imaginábamos- La lealtad determina a una persona si es leal o no, se define fiel a sus compromisos i que dio en todo momento ser honesto.

La lealtad atribuye el respeto de las reglas dadas por la familia, en cuanto al confucionismo la lealtad se refiere más a las nociones de fiabilidad i credibilidad. Tenemos que tomar presente la relación de calidad i satisfaccion según dominguez en el año 2006 define calidad el cual debe estar relacionado siempre con la satisfaccion del cliente, como vemos la calidad resulta de la satisfaccion del usuario o cliente al cien por ciento de manera constante.

La satisfaccion del usuario viene hacer una experiencia cognitiva i racional, el cual se da viene de realizar la comparación entre el comportamiento i las expectativas del producto o servicio en cuento al resultado, la cual está basado en los factores de las expectativas, valores morales, personales de la organización:

Estas características o rasgos determinan que satisfaccion venga hacer diferentes para las personas en diferentes momentos. Cuyo objetivo de los servicios de salud es satisfacer la necesidad del usuario i el análisis de la

satisfacción, la cual es fuente medida de la atención. El Minsa pone importancia a las inquietudes del usuario ya que lucha por ella, el usuario dependerá de la buena relación con el personal de salud para una adecuada atención en salud. Ponen al usuario por delante de todos los cuales dan un servicio que amparan los estándares técnicos también cubren sus necesidades respecto a su salud a través de estándares como son el respeto, la información referente a la equidad. Diprette y Col. Refieren que en la actualidad es como una organización o como persona si se halla, entre los que, de acuerdo a percepciones del mercado dan un incremento de la satisfacción del usuario de tal sentido que la calidad en servicios forme parte de una condición que incrementa de forma progresiva desde el punto de ver de los usuarios internos y externos.

Del banco T. i Daley J. refieren que la satisfacción del usuario es uno de los productos viene hacer el resultado más importante de dar de a los servicios de buena calidad, ya que influye de forma impactante en el comportamiento.

La satisfacción del usuario se define como el hecho o razón que el usuario necesita o no la atención. El sitio para que vaya a recibir la atención. La predisposición a pagar por el servicio. La razón por la que el usuario tenga que seguir o no las instrucciones del prestador de servicios. La razón por la que el usuario vuelve o no a recibir la atención. La razón de que recomienda o no recomienda el usuario los servicios a los demás. Según Cantú H, la calidad del servicio i satisfacción del usuario es más difícil de medir no guardarse es difícil de inspeccionar no hay resultado antes, no hay vida, solo una pequeña duración se dan de baja demanda, depende de personas que gana poco sueldo, todos esos sucesos hacen que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el momento que recibe la atención.

Cantú H. Indico o menciona como "los momentos de la verdad". Los que ocurren en el momento en que se dan los servicios y quien lo recibe. El autor Cantú menciona los factores principales que definen la satisfacción del usuario i son el comportamiento, la actitud, la habilidad del empleado en brindar al servicio, el tiempo de espera el tiempo utilizado en dar el servicio los errores que se dan en forma involuntaria durante la prestación.

En lo que respecta a las actitudes es necesario que el servidor sea amistoso, atento educador cortés amable etc.

La apariencia impecable limpieza adecuada en relación al comportamiento debe de brindarse una respuesta rápida, dar respuesta clara respecto al cliente, utilización de un lenguaje adecuado sencillo y saber escuchar lo mejor posible.

Thompson y Col. Manifiestan que la satisfacción están sujetos a las expectativas no solo a la calidad. El usuario se encuentra satisfecho cuando cubren sus expectativas, si estas son bajas o el usuario no tiene acceso adecuado puede ser que el usuario se acostumbre a recibir atención mala. De acuerdo a la encuesta satisfacción del usuario externo del minsa indica que los usuarios reciben atención sin quejarse demasiado i muchas veces no manifiestan sus quejas si es que recibieron una atención inadecuada.

La satisfacción del usuario manifestada a través de encuestas i entrevista puede ser buena no necesariamente bajas

Además es posible que el usuario manifiesta una atención adecuada por quedar bien tiene miedo porque no lo atiendan en un futuro. Cuando el paciente percibe o recibe la calidad de manera incorrecta como lo atiende el personal sus expectativas pueden manifestarse en la manera como el personal lo atiende a veces los usuarios quieren varios procedimientos que no lo corresponden porque consideran que necesitan lo cual creen que eso es una buena atención con calidad por lo cual existe el antecedente de que para que estén satisfechos muchas veces varios médicos recetan tratamientos que no le corresponden simplemente por quedar bien con ellos. El informar a los usuarios referente a como es una atención adecuada es muy importante en la prestación de servicios de calidad. Los que manejan las instituciones no deben de decir que existe una buena atención simplemente porque no hay quejas En casos en que los niveles bajos de insatisfacción reportada, deben de tomar en cuenta en forma seria.

Cuanto se toma la responsabilidad de analizar la información planteada como quejas como quejas debemos de ser analíticos de las acepciones que implica para este término o palabra, expresiones de dolor, manifestaciones de

disconformidad, disgustos o descontentos, motivo de queja, los recursos a interponer por parte de la interesada en contra de algo o la querrela.

Las quejas se deben analizar evaluar con cuidado ya que así detectan errores, fallas de la calidad de atención dentro de la organización.

Se debe tener en cuenta que los reclamos son importantes del grupo de quejas de los usuarios debido a que el usuario tiene miedo de críticas i hablar mal de los profesionales de salud de las instituciones en especial en el servicio de hospitalización puede dar lugar a represalias. Las quejas o malos comentarios se deben responder con la mayor rapidez i con veracidad, también es necesario entrevistarse con la persona que realiza la queja para tener la información de primera mano i así poder solucionar lo más antes posible.

La percepción de la calidad es un término muy importante para obtener una adecuada reforma en salud. La calidad es un reto que requiere mayor compromiso i responsabilidad de todas las partes involucradas. Los establecimientos de salud deben de utilizar estrategias para lograr una buena satisfacción del usuario, se deberá de realizar un monitoreo continuo de las necesidades diversas del usuario. En la salud confronta La necesidad de laborar continuamente en buscar una buena calidad de atención.

Por lo que es necesario continua capacitación en el área de calidad i la participación de todo el personal coordinadores, jefes de área, jefes de servicio, de tal forma en que estén comprometidos i muy motivados en el logro de una buena atención de calidad. La Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, el estado está en la búsqueda de mejorar e implementar los mecanismos activos en el seguimiento de la meta u objetivo que viene hacer una buena calidad de atención i así poder lograr la satisfacción del usuario. Siempre se busca la satisfacción del usuario externo, el cual es un reto para trabajar en calidad de la mejor forma. Se observara que la gente progresivamente este consiente en sus derechos, deberes con los usuarios. El aseguramiento en el SIS es importante para que se implemente atributos de calidad en los diferentes establecimientos de salud de tal manera que las personas que acuden a las mismas no se sientan marginadas sea el establecimiento público o privado siempre se busca el cumplir las normas y que el fiscalizador realice el monitoreo constante. La ley general de

salud N26842 en su título primero en lo referente de derechos i responsabilidad acerca de la salud indica en su artículo 15 toda persona o usuario de servicios de salud en su numeral a tiene derecho al respecto de la dignidad e intimidad, en el numeral b se debe exigir que la información sea reservada al recibir el acto médico su historia clínica , en numeral c menciona a que no debe ser sometida sin consentimiento a la exploración, tratamiento con fines de docencia, en el numeral d indica que la persona no debe ser experimento para la aplicación de medicamentos tratamientos sin haber sido informada sobre su condición experimental de estos riesgos i que haya un consentimiento escrito o de la persona que este legalmente llamada hacer si es necesario o darlo, si corresponde, o si estuviere limitado a realizarlo, numeral e el cual indica a no ser discriminado en cualquier enfermedad que sufra, en el numeral f el cual refiere que se dé una información completa i veraz completa i oportuna sobre el servicio a recibir el numeral g que se dé información completa sobre su enfermedad el cual incluye el diagnostico pronostico i tratamiento así como precauciones contraindicaciones advertencias de los medicamentos que se prescriban o administren, numeral h el cual se refiere que se le informe todo lo necesario y que se dé el consentimiento a todo procedimiento o tratamiento o pueda decir que no, numeral i el cual indica que se debe de entregar la información de su enfermedad al alta si lo solicita o no una copia simple de su epicrisis i de su historia clínica.

El reglamento de un establecimiento de salud i del servicio médico de apoyo con D.S 013-2013 en su título cuarto de la garantía de la calidad en los establecimientos de salud i los servicios médicos en el artículo 98 indica los estándares e indicadores de calidad que evalúan la competencia técnica y el desempeño del personal de salud que da atención en los servicios médicos, la seguridad del usuario frente a riesgo de lesiones que se dan en los servicios de salud que haya continuidad en los servicios brindados, la satisfaccion de usuarios en las demandas i expectativas uso adecuado e eficiente de recursos.

La política de salud del minsa acerca de la calidad la finalidad viene hacer contribuir a la mejora de la atención que se brinde una prestación con en todos los establecimientos de salud mediante la implementación de guías o demás las cuales son dadas por la autoridad sanitaria. Hay una guía para la evaluación de la

satisfacción del usuario externo para, el objetivo del mismo es establecer una metodología i herramientas adecuadas para evaluar la satisfacción del usuario externo.

En la mayoría de los centros de salud públicos o privados del MINSA los gobiernos locales regionales la policía i fuerzas armadas en una gran mayoría la evaluación de la satisfacción del usuario y frente a la calidad i el nivel de calidad brindada se da a través del SERQVQUAL el cual viene hacer una escala multidimensional el cual fue elaborada por Parasuraman en 1988, la cual fue diseñada elaborada y validada para así medir la satisfacción de los usuarios en los establecimientos que brindan atención en salud.

La calidad define el serqual como una forma de medir las percepciones i las expectativas de los usuarios.

Las dimensiones que tiene son fiabilidad F el cual se conceptualiza como la capacidad de cumplir adecuadamente con el servicio médico dado.

La capacidad de respuesta CR se conceptualiza como se predispone servir a los usuarios i brindarle un servicio adecuado i oportuna i rápido frente a una necesidad el cual demanda una respuesta o resultado de calidad en un tiempo adecuado.

La seguridad S se define como la confianza que da la forma o actitud del personal de salud el cual debe demostrar conocimiento completo y adecuado, privacidad, cortesía, comunicación e inspirar confianza

La empatía E se define como la capacidad de la persona para estar en el lugar de otra de la otra i entenderla de mejor forma

Los aspectos tangibles T se define como los aspectos o atributos evidentes que el usuario percibe e la institución lo cual está relacionado con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

La satisfacción del cliente se conceptualiza muchas veces con el marketing en la cual se emplean todos los recursos de una institución tanto materiales y personales para que sean utilizados en la atención al usuario i superen sus

expectativas de estos. La satisfacción del cliente se define también cuantos clientes o usuarios dijeron que su experiencia en recibir atención en una empresa se sienten satisfechos. Durante la realización de una encuesta el 71% indicaron que encontraron el metric de la satisfacción del cliente para lograr la mejora en la institución i en negocios. El metric es un indicador importante el cual es clave en los negocios, en el mercado las instituciones se encuentran en constante competencia para satisfacer al cliente en cual es un término importante para lograr el crecimiento de una empresa.

En el interior de las organizaciones los indicadores de la satisfacción son muy importantes siempre poniendo por adelante que las expectativas del clientes están por delante las cuales debe de ser cumplidas cuando no se cumplen ponen en alerta a las organizaciones ya que pueden afectar en sus ventas i puedan también afectar las ventas i rentabilidad por ejemplo si un producto es bueno es comprado por varios clientes además en esto influye la forma i la manera como es vendido el producto si es bueno obtiene marketing de boca a boca el cual es libre i eficaz.

Es muy importante que las empresas gestionen la satisfacción del usuario para lo cual las empresas necesitan tomar medidas confiables. Al realizar una investigación las empresas preguntan si el producto supero las expectativas del usuario que es un factor importante alguno usuarios tienen expectativas altas por debajo de sus expectativas un ejemplo había un hotel de lujo que puede recibir comentarios bajos menor que un hostel debido a sus instalaciones la mala atención de sus empleados i demás.

Según Mitall i Fennea en el año 2010 indican los resultados en función de comportamientos de los usuarios, los resultados financieros como son los ingresos i los resultados basados en el mercado de valores.

La satisfaccion del cliente es importante ya que es una señal de que se está realizando de mejor manera las actividades lo cual servirá para mejorar el producto de una empresa. En la organización el análisis i el recojo de la información son datos importantes que garantizan que tengan una buena experiencia en los bienes y servicios que dan en la compañía. Algunas investigaciones en las empresas inviertan en la medición control i difusión de la

información sobre la satisfacción del cliente ya que es un dato muy importante en el área de marketing de una empresa.

Al realizar una escala de medición de cinco puntos donde cinco viene hacer lo mejor en donde también los clientes volverán de nuevo a recurrir a la empresa para el servicio, el segundo indicador es muy importante el cual es relacionado con la voluntad de recomendar el servicio

Realizando una escala de cinco puntos las personas aprecian su nivel de satisfacción como cinco puede ser clientes que vuelvan de nuevo e incluso podrían interactuar para la empresa.

Es muy importante el segundo indicador el cual está relacionado con la satisfacción es la voluntad de recomendar servicio o producto. Cuando se les pregunta a los clientes sobre un producto estos lo recomiendan a sus amigos i familiares colegas i demás el cual es una ventaja muy importante ya que se puede ver que el producto es bueno por lo cual es recomendado i es un marketing muy importante para la empresa u organización que lo genera. La recomendación es un método muy importante el cual está relacionado con la satisfacción del cliente.

La satisfacción del usuario se centra en dos puntos antes de comprar o revivir el servicio i su percepción del producto antes de utilizarlo. Las expectativas de un usuario o cliente acerca de un producto en la teoría de los consumidores tienen diferentes tipos de expectativas a la hora de tener opiniones sobre el rendimiento esperado del producto.

En 1977 Miller determina cuatro tipos de expectativas como son el ideal, el esperado, el mínimo deseable, el deseable luego del cual Day en 1977 conceptualiza una característica colocando a un lado las expectativas siempre tomando en cuenta la naturaleza del producto, los costos y los beneficios sociales todo ello se toma en cuenta en el rendimiento percibido en relación del producto debido a su capacidad de permitir las comparaciones con las expectativas.

Consideran que los usuarios determinan un conjunto limitado de normas i atributos Olshavsky i Miller en 1972 i Olsen i Dover en 1976 hicieron investigaciones para manejar el rendimiento actual del producto el objetivo era

observar las calificaciones de desempeño percibidas las cuales fueron afectadas por las expectativas i el rendimiento percibido.

En investigaciones recientes los autores han logrado demostrar que la satisfaccion del cliente tiene una conexión emocional por ejemplo el componente afectivo.

Algunos autores hacen ver que los componentes cognitivos i afectivas de la satisfaccion del cliente o usuario se relacionan entre ellos mediante el tiempo para demostrar la satisfaccion en general.

En especial para los productos duraderos que se usan con el tiempo es valioso ver una perspectiva dinámica en satisfacer al usuario o cliente.

En la perspectiva dinámica la satisfaccion del cliente o usuario puede desenvolverse con el tiempo, debido a que los usuarios usan reiteradamente un producto o usan un servicio.

La satisfaccion vivida en general en cada interacción puede influenciar en la satisfaccion en general.

Mitral, Kumar i Tsiros en el año 1999 mencionan que la satisfaccion experimentada aparece en un servicio inicial por ejemplo en una tienda de vehículo concesionario durante seis meses se podría aparentar la satisfaccion posterior a la compra por lo que se ve si esta fue buena y duradera.

Algunos estudios posteriores los autores mencionaron que no solo es la satisfaccion del usuario en general, sino también es muy importante la lealtad del usuario que va en aumento con el tiempo.

El modelo de disconformidad se fundamenta en la comparación de las expectativas i la calificación i el rendimiento percibido de los clientes.

Las diversas expectativas formadas por el resultado del producto. Se aguarda respuesta i comportamiento negativa por parte del consumidor cuando un producto tiene un rendimiento malo a lo esperado de la expectativa.

Existen cuatro construcciones para fundamentarse el paradigma de la disconformidad los cuales son las expectativas, el rendimiento, la disconformidad y la satisfaccion. La satisfaccion es estimada o valorada como el producto de la

compra y utilización, en conclusión la satisfacción de alguna forma igual a la actitud ya que puede ser juzgada como el total de las satisfacciones con algunas características del producto.

En teoría, también existen modelos cognitivos i efectivos de la satisfacción i considerada como alternativas.

Desde 1900 se ha demostrado que un gran número de investigaciones sobre satisfacción de clientes o usuarios con antecedentes son no simétrica i no leal. Estas investigaciones se basan en la idea de que son sensibles las personas a la información negativa que a la positiva i que hay más pérdidas que ganancias. Algunos hechos o acontecimientos negativos del producto cobran mayor relevancia ya que a través de ello se realizan juicios i valores negativos i en las siguientes intenciones de compra o toma de servicio esto influye considerablemente

El impacto negativo de las expectativas no satisfechas de los usuarios tiene gran importancia en la satisfacción general a comparación del positivo el impacto negativo de las expectativas por la misma cantidad de sucesos no se logran una satisfacción completa total este hecho que conformado por diversas industrias i clase de clientes, la relación entre satisfacción e insatisfacción así como sus comportamientos no son lineales.

Las organizaciones i empresas deben de conservar a su clientes i de igual manera atraer más clientes por lo que la forma de medir la satisfacción brinda un grado mayor de éxito a la organización en brindar el servicio o producto al mercado.

Para medir la satisfacción puede hacerse de manera personal pero casi siempre se informa a nivel agregado i puede y debe ser varias veces medida por varias dimensiones por ejemplo un hotel puede realizar la medición de su atención por parte de sus clientes en su servicio de recepción que evalúen estos su experiencia de servicio las comodidad de su habitación restaurant i demás el hotel deberá de realizar las preguntas de cómo fue la estadía del cliente en su totalidad.

La satisfacción del cliente o del usuario es muy confuso i abstracto i la afirmación de satisfacción es diferente de persona a persona el cual se determina en función

de otros criterios que puede tener el usuario con los productos servicios. Parasuman zeithmant i Berry Leonard en 1l año 1985 i 1989 realizaron un trabajo donde mencionaron que la base para la medición de la satisfaccion es la brecha entre las expectativa del cliente i usuario i el nivel de satisfaccion.

El cual brinda una brecha la satisfaccion es objetiva i cuantitativa la satisfaccion es objetiva i cuantitativa en la naturaleza en un trabajo realizado por Croin i Taylos mencionan la teoría de confirmar i desconfirmar de la combinación de la brecha descrita por Zeithaml, parasuraman y Berry entre las expectativas de rendimiento en una sola medición.

Para la medición la satisfacción se realiza a través de una encuesta en la cual se solicita al cliente medir evaluar el producto de acuerdo a sus percepciones i expectativas de las mismas.

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Existe relación entre la percepción de la calidad de atención en salud y satisfaccion del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud de kepasiato?

#### **1.5 Justificación del estudio**

Mediante este trabajo en el área de consultorios externos, lugar a veces de mucho correteo ajeteo por parte del personal que brinda atención durante la atención del usuario externo la cual se realice en forma rápida i no haya mucho tiempo de espera por parte de este i así reciba una adecuada atención i se espera que vaya satisfecho de la atención prestada; se ha evidenciado, el número de quejas viene incrementándose en este servicio por varias situaciones que será necesario identificar.

La atención de los servicios de consultorios externos por parte del personal de salud necesita de actividades coordinadas, eficientes, rápidas i todas ellas deben de ser con calidad las cuales harán se enfrentaran a las diferentes patologías que hay diariamente, lo que requiere un comportamiento adecuado del personal de salud.

El presente estudio pretende determinar la percepción de calidad de atención i su satisfacción por parte de los usuarios externos que acuden a los servicios en el

centro de salud de kepasiato el objetivo que se sigue es que los comentarios vertidos por los usuarios externos procuren ayudar a la toma de decisiones dentro de la organización, que permitan dar un buen servicio, dar una aportación a los trabajadores en la respecto de la Calidad. Toda información recogida debe ser tomada en cuenta para la evaluación de la calidad de atención, mediante los indicadores que se utilizan i así saber los frutos o provechos que los reciben, i la real situación del personal de salud de los diversos servicios de consulta externa. Todo ello ayuda a determinar problemas principales que se suscitan al brindar una atención eficiente y oportuna lo cual ayudara a obtener o lograr oportunidades de mejora en los servicios que se da, como también determinar cambios en las actitudes del personal de salud, para contribuir a lograr una buena atención de calidad. Esta investigación es muy importante ya que permitirá determinar cuál es la percepción de la calidad de atención i su relación con la satisfaccion del usuario externo en el servicio de consultorios externos del centro de salud de kepasiato.

## **1.6 Hipótesis**

La percepción de la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfaccion del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud de kepasiato 2018

### **Hipótesis Específica**

La percepción de la calidad de atención en de salud de los usuarios que acuden a consultorios externos del centro de salud de kepasiato.

La satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepasiato 2018 es regular

Las dimensiones de la percepción de la calidad de la calidad de atención en salud se relacionan significativamente con las dimensiones de la satisfaccion del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud kepasiato 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos que del centro de salud de kepasiato 2018.

### **Objetivo Específicos**

Determinar cuál es la percepción de la calidad de atención de salud de los usuarios externos que acuden al servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepasiato 2018

Determinar cuál es la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud de kepasiato 2018.

Determinar en qué medida las dimensiones de la percepción de la calidad de atención de salud se relacionan con las dimensiones de la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud de kepasiato 2018.

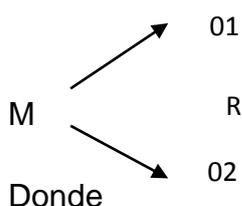
## **III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo de estudio**

Estudio no experimental

### **3.2 Diseño de investigación**

Cuantitativo, observacional descriptivo de corte transversal



M = muestra

O1= variable independiente

O2 = variable dependiente

R= relación entre las variables

### **3.3 Variables**

**Variables independientes:**

- Percepción de la calidad de atención

**Variable dependiente:**

- Satisfacción del usuario externo

**Operacionalización de variables**

**Matriz de la operacionalización de variables**

**Variable: Percepción de la calidad de atención**

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<p><b>PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION</b></p> <p>Sensación, interpretación, e integración de estímulos del sistema en que cada enfermo acepta un conjunto de servicios de diagnósticos y terapéuticos, en que se deben tener en cuenta todos los factores del usuario y del servicio médico, el resultado mayor se obtiene con el mínimo de riesgo de efectos iatrogénicos i la máxima calidad del paciente.</p> <p>World Health Organization. Regional Office for Europe. The principles of quality assurance. Report on a WHO meeting. Copenhagen. OMS. 2011. (Euro</p>	<p>Para determinar la percepción de los usuarios acerca de la calidad de la atención recibida en esta institución, se considera el enfoque metodológico del modelo Donabedian el cual evalúa la percepción de la atención al usuario externo</p>	<p><b>ESTRUCTURA</b></p> <p>Referido a la organización de la institución i características de los recursos humanos físicos i financieros.</p>	<p><b>OPORTUNIDAD</b></p> <p>-Materiales, equipos e instrumentos fueron adecuados y suficientes durante la atención.</p> <p><b>SEGURIDAD</b></p> <p>-Disposición de agua adecuada y segura, apropiada disposición de servicios higiénicos i la distribución adecuada de tachos o contenedores para el recojo de basura</p>
		<p><b>PROCESO</b></p> <p>Incluyen en el contenido de la atención i la atención como está dada.</p>	<p><b>EFICACIA</b></p> <p>-Utilización o manejo de la atención I individualmente y colectivamente utilizando guías de atención</p> <p><b>ACCESIBILIDAD</b></p> <p>- Sencillo acceso</p> <p>- Adecuadas condiciones</p> <p><b>INTEGRALIDAD</b></p> <p>- Preocupación del Personal por orientarlo, aconsejarlo yo estimularlo en la preocupación de su salud.</p> <p>- Preocupación del personal de salud en que se encuentre informado acerca de la factibilidad de aceptar atención para prevenir enfermedades medidas preventivas</p> <p>- Las medidas preventivas según su criterio han sido suficientes.</p> <p>- Se encuentra satisfecho con las actividades realizadas con respecto a su curación.</p> <p>- Satisfacción en cuanto a su atención</p> <p><b>TRABAJO EN EQUIPO</b></p> <p>. Preocupación por parte del personal de salud por mejorar su salud.</p>

<p>Report and Studies Series, n°94),</p>			<p><b>PARTICIPACIÓN SOCIAL</b> -Posibilidad de aporte e intervención con las políticas normas i estrategias de salud</p>
		<p><b>RESULTADO</b> Viene hacer el impacto obtenido logrado con la atención en salud en términos mejores de la salud i bienestar de las personas, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios brindados.</p>	<p><b>RESPECTO AL USUARIO</b> -Personal de salud atento y amable con los usuarios <b>INFORMACIÓN COMPLETA</b> -Permanencia de mecanismos de escucha e información al usuario Brindar información completa acerca de los procedimientos, diagnósticos y tratamiento acerca de su caso.</p>

**Matriz de operacionalización de variables**

**Variable: Satisfacción del usuario externo**

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<p><b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b></p> <p>Refiere que la satisfacción del usuario depende de la calidad de los servicios, también de las expectativas. El usuario externo se encuentra satisfecho cuando el servicio brindado cubre o exceden las expectativas si estas son bajas o si el usuario este satisfecho con cualquiera de los servicios de repente este satisfecho con el servicio que es bajo. (Thompson &amp; Col., 1997).</p>	<p>Viene hacer la percepción del usuario sobre la calidad de atención de salud que reciben en los servicios de consultorios externos cuando vienen al centro de salud.</p>	<p><b>VALIDEZ.</b> Proceso por el cual el investigador realiza cuestionarios i así puede obtener evidencia para poder sustentar sus inferencias.</p>	<p>Atención correcta Eficacia</p>
		<p><b>LEALTAD.</b> La lealtad lealtad viene hacer la calificación a una persona de ser leal es decir fiel a sus principios compromisos i que ha demostrado honestidad.</p>	<p>Seguridad del paciente Cumplimiento medico</p>

### **3.4 Población**

La población está dada por personas adultas del sexo masculino y femenino que acuden a ser atendidos en los servicios de consultorios externos del centro de salud de Kepasiato.

### **3.5 Muestra y muestreo**

En relación a la muestra se identificara de acuerdo al muestreo piloto aplicado, el cual está basado en cálculos, en un análisis adecuado i completo de confiabilidad i validez del instrumento de medición se identificó el tamaño de la muestra usando el MAS que viene hacer el muestreo aleatorio simple el cual da como resultado  $n= 260$  usuarios que acuden a consulta externa.

### **3.6 Criterios de selección**

#### **Criterio de inclusión**

Para la obtención de la muestra se seleccionó tomando en cuenta los siguientes criterios:

- Los usuarios de ambos femenino i masculino que cuentan con una edad de 17 a 60 años
- Los usuarios que acuden por atención en los consultorios externos
- Los usuarios que indican el deseo de participar en el estudio.
- Los usuarios que no sufren de alguna enfermedad mental.

#### **Criterio de exclusión**

- Los usuarios de edad de 17 años y mayores de 60 años varón i mujer.
- Los usuarios que no participaron en el estudio cuando se les pregunta si quieren participar.

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Para la recolección de la información de los usuarios externos se utilizara cuestionarios en forma individual aplicada a los usuarios que acuden por consulta por lo que se elaboró un formulario el cual se aplicó a cada usuario seleccionado de acuerdo a los criterios de inclusión.

El cuestionario que se hizo para el estudio de percepción de la calidad de atención i satisfacción del usuario externo en el servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepasiato fue de carácter anónimo

- Primer cuestionario de percepción de la calidad que va dirigido a usuarios que reciben o acuden a consulta externa.

**Primera parte** datos referidos a Aspectos Generales

**Segunda parte** Tiene 16 preguntas, las cuales están divididas en estándares o subdimensiones, en donde cada pregunta tiene alternativas de acuerdo a las escalas de Likert.

Se le informara al usuario el cual va hacer entrevistado a manifestar su respuesta o en las percepciones se explicara al entrevistado que las características manifestadas, se refieren a sí mismo, si se encontraban o no en el servicio de consultorios externos. La característica está presente totalmente se marcara 5 i si se encontrara ausente se marcara 1

- Segundo cuestionario el cual consta de dos dimensiones Validez el cual corresponde 4 preguntas i lealtad el cual corresponde de 5 preguntas. Para su determinación de la misma se obtendrá a partir de 5 respuestas las cuales están definidas en 5 excelentes, 4 bueno, 3 regular, 2 malo, 1 pésimo.

### **3.7. Validación y confiabilidad del instrumento**

Primero se utilizara como la técnica la entrevista y como este instrumento o formulario tipo cuestionario i una escala de Likert adaptado job diagnostic survey de Hackman i Oldham el instrumento de medición que usara será una encuesta basada en el modelo de Donabedian el cual sustenta sus percepciones de la calidad por parte del usuario, se usa este instrumento ya que el modelo es maestro para investigaciones que están dadas a determinar la calidad de atención en servicios. El segundo cuestionario se utilizara para determinar la satisfacción del usuario el cual consta de 9 preguntas.

Se realizara una prueba piloto con las encuestas elaboradas en la cual se buscara la confiabilidad de los mismos aplicando el alfa de Cronbach el cual debe ser cercano a uno.

### **3.8 Métodos de análisis de datos**

Una vez recogida toda la información se realizara el procesamiento de acuerdo a las variables estadísticas i segmentos.

- Análisis de la percepción de la calidad del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos.
- Análisis de la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorio externo.
- La relación de variables entre la percepción de la calidad i la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorio externo.

En relación al método estadístico a utilizar se utilizara para analizar los resultados será mediante estadística descriptiva obteniéndose frecuencias y porcentajes.

### **2.9 Aspectos Éticos.**

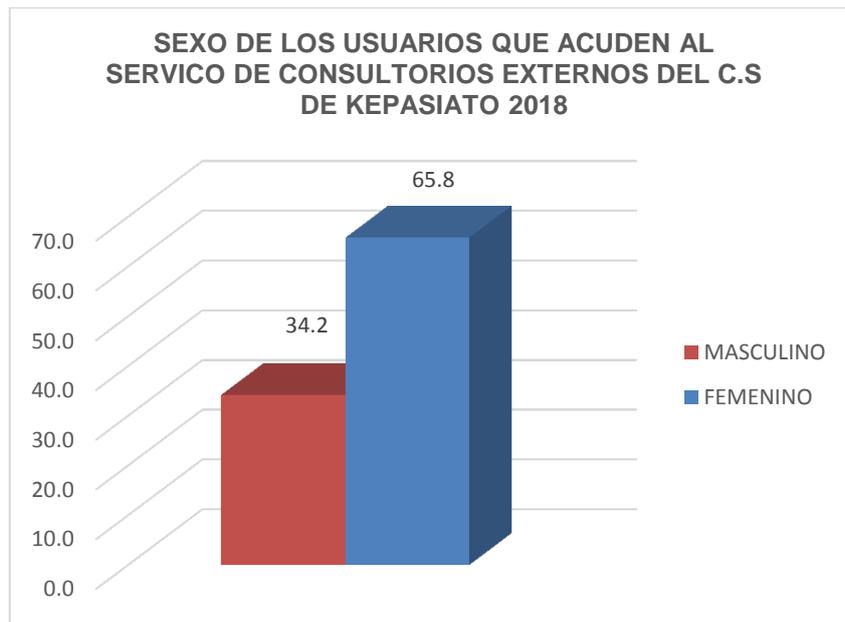
La investigación se llevara a cabo con la participación activa de la autoridad del centro de salud, se respetara los derechos de los usuarios informándoles del objetivo de la entrevista, guardando su anonimato i respetando su decisión de ser entrevistado o no.

## IV. RESULTADOS

### CARACTERISTICAS GENERALES

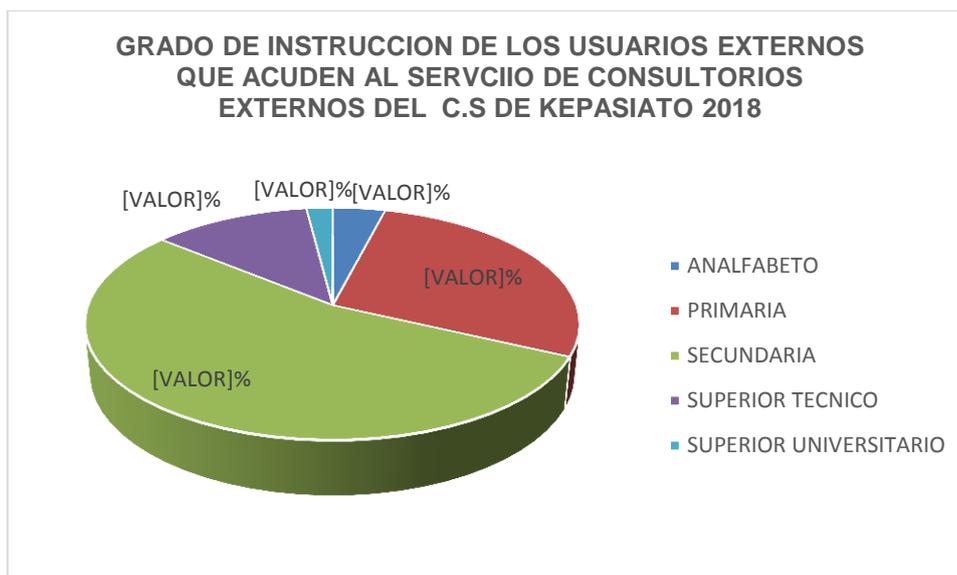
En el trabajo se consideraron las características generales de los usuarios externos que acudieron al servicio de consultorios como son sexo, grado de instrucción, tipo de usuario, tipo de consultorio, edad.

**GRAFICO N 1**



En el gráfico presentado nos muestra que el sexo de los usuarios que acudieron al servicio de consultorios externo es en su mayoría mujeres en un 65,8% frente a un 34,2% varones, cabe mencionar que el sexo que mayor acude a hacerse atención es el sexo femenino.

## GRAFICO N 02



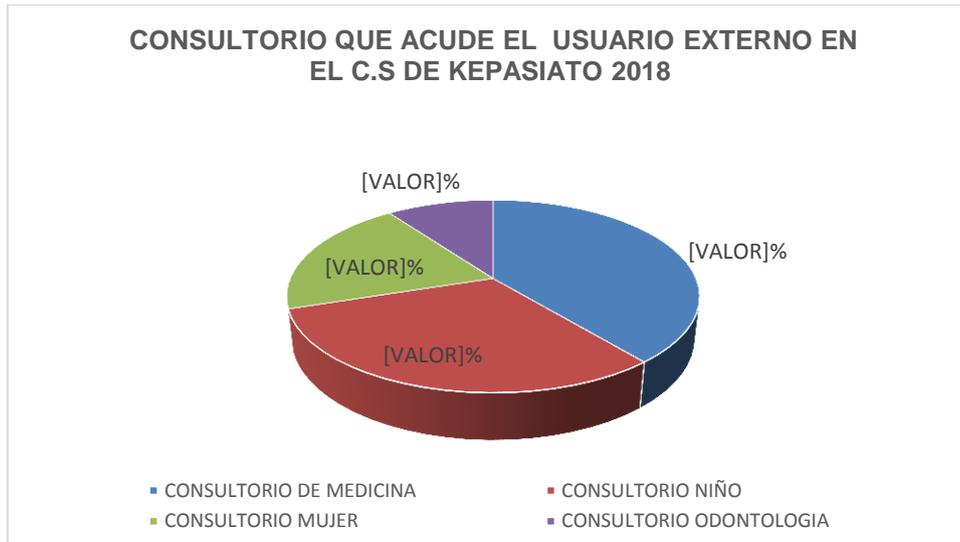
El presente grafico nos muestra que un 54% de los usuarios tienen grado de instrucción secundaria completa, seguido de un 28% con grado de instrucción primaria, un 12 % superior técnico, 4% analfabeto, 2% superior universitario, podemos observar que una gran mayoría tiene grado de instrucción secundaria lo cual ayuda grandemente al personal de salud en explicar dar recomendaciones i medidas preventivas de su enfermedad.

### GRAFICO 03



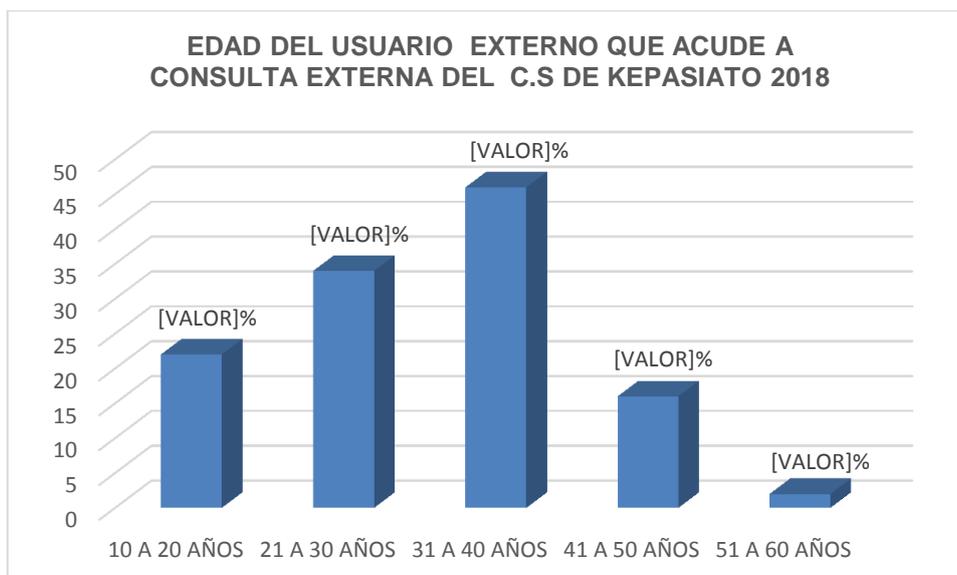
El grafico nos muestra que en la gran mayoría el usuario externo es continuador en un 93%, frente a un 4% que es nuevo, cabe mencionar que el usuario vuelve a consultorio externo en varias oportunidades durante el año.

#### GRAFICO N 4



El presente grafico nos muestra que el 39% de usuarios acude a consultorio de medicina, seguido de un 31% el usuario acude a consultorio de área niño, en un menor porcentaje el usuario acude a consultorio mujer en un 20%, i un 10% a consultorio de odontología, cabe mencionar que el usuario más acude a consultorio de medicina en donde hay un médico general que atiende todos las especialidades en la cual si existe algún usuario con patología compleja es referido.

## GRAFICO N 05



En el siguiente grafico nos muestra que un 46% el usuario tiene una edad entre 31 a 40 años, un 34% entre 21 a 30 años, un 22% entre 10 a 20 años, un 16% 41 a 50 años, i un 51 a 60 años en un 2%, según este grafico nos muestra que la mayoría que acude a consultorio externos son usuarios que van entre 21 a 40 años.

**TABLA 01****DIMENSIONES DE LA PERCEPCION DE CALIDAD DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A CONSULTORIO EXTERNO DEL C.S DE KEPASIATO 2018**

DIMENSIONES	ESTUCTURA		PROCESO		RESULTADO	
	N	%	N	%	N	%
PESIMO	159	61%	5	2%	6	2%
MALO	0	0	70	27%	80	31
REGULAR	0	0%	117	45%	129	49%
BUENO	0	0	41	16%	45	17%
EXCELENTE	101	39%	27	10%	0	0%
TOTAL	260	100%	260	100%	260	100%

En el presente cuadro podemos ver que en la dimensión de la estructura la percepción de calidad del usuario es pésimo en un 61%, frente a un 39% que opinan que es excelente; en la dimensión proceso un 45% indica que es regular frente a un 2% que dice que es pésimo; en la dimensión de resultado un 49% indica que es regular frente a un 2% que indica que es pésimo; observando se puede determinar que según las dimensiones de la percepción de calidad del usuario externo se encuentran entre pésimo i regular en una gran mayoría por la cual el usuario no se siente contento con la atención recibida por parte del personal de salud.

**TABLA 02****DIMENSION ESTRUCTURA DE LA PERCEPCION DE CALIDAD DEL USUARIO QUE ACUDE A CONSULTORIO EXTERNO DEL C.S DE KEPASIATO 2018**

<b>DIMENSION ESTRUCTURA</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>		<b>SEGURIDAD</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
PESIMO	194	74%	91	35%
MALO	0	0	0	0
REGULAR	0	0%	0	0
BUENO	0	0	0	0
EXCELENTE	66	26%	169	65%
TOTAL	260	100%	260	100%

El presente cuadro nos muestra que dentro de la dimensión de la estructura se encuentra la oportunidad cuya percepción de la calidad de atención es pésimo en un 74%, i un 66% tiene una percepción excelente; en cuanto a la seguridad se encuentra en un 65% cuya percepción es excelente; cabe mencionar que dentro de la oportunidad la percepción es pésima debido a que no existen materiales, equipo, adecuados en consultorios i si lo hay se encuentran malogrados; frente a la seguridad que es excelente ya que si existe una disposición de agua segura, servicios higiénicos adecuados, existe contenedores de basura i tachos donde los usuarios pueden desechar la basura.

**TABLA N 03**

**INDICADOR DE EFICASIA, ACESIBILIDAD, INTEGRALIDAD, TRABAJO EN EQUIPO, PARTICIPACION SOCIAL DE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL USUARIO QUE ACUDE A CONSULTORIO EXTERNO DEL C.S DE KEPASIATO 2018**

DIMENSION PROCESO	INDICADORES									
	EFICACIA		ACCESIBILIDAD		INTEGRALIDAD		TRABAJO DE EQUIPO		PARTICIPACION SOCIAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
PESIMO	2	1	8	3	3	1	10	4	2	1
MALO	70	38	80	31	94	36	96	37	84	33
REGULAR	120	46	150	57	148	57	141	54	136	52
BUENO	5	2	17	7	6	2	9	3	35	14
EXCELENTE	6	2	5	2	9	4	4	2	3	1
TOTAL	260	100%	260	100%	260	100%	260	100%	260	100%

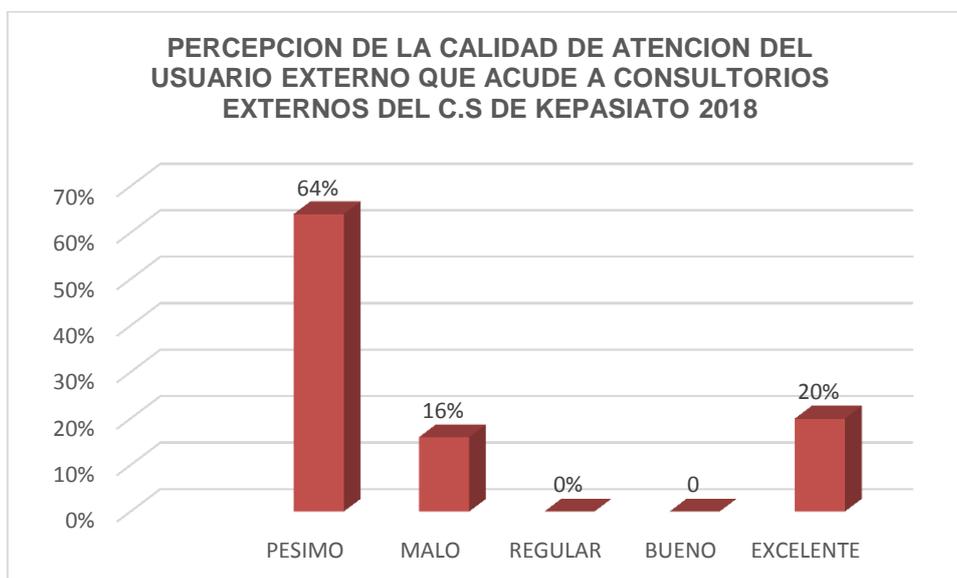
En cuanto a los indicadores de eficacia un 46% menciona que es regular; frente a un 1% que indica que es pésimo; en el indicador accesibilidad un 57% menciona que es regular frente a un 2% que indica que es excelente; en el indicador de integralidad un 57% indica que es regular frente a un 1% que indica que es pésimo, en el indicador de trabajo el equipo un 54% menciona que es regular frente a un 2% que dice que es excelente; en el indicador de participación social un 52% menciona que es regular frente a un 1 % que dice que es pésimo, ya que no existe preocupación del personal por orientar prevenir sobre enfermedades o estimular al usuario muchas veces el usuario manifiesta que no se encuentra satisfecho con su atención, en cuanto al trabajo en equipo en un 100% es pésimo el usuario percibe que no existe buena relación entre el personal por lo cual no se preocupan por su enfermedad; en cuanto al respeto a la participación social también en un 100% es pésima el usuario percibe que no puede participar en mejorar su atención ni en las políticas dadas por el ministerio de salud.

**TABLA N 4****INDICADOR RESPETO AL USUARIO E INFORMACION  
COMPLETA DE LA PERCEPCION DE CALIDAD DEL  
USUARIO QUE ACUDE A CONSULTORIO EXTERNO DEL C.S  
DE KEPASIATO 2018**

DIMENSION RESULTADO	INDICADOR			
	RESPETO AL USUARIO		INFORMACION COMPLETA	
	N	%	N	%
PESIMO	238	91%	126	48%
MALO	22	9%	89	34%
REGULAR	0	0%	25	10%
BUENO	0	0%	20	8%
EXCELENTE	0	0%	0	0%
TOTAL	260	100%	260	100%

En el cuadro podemos observar que dentro del indicador respeto al usuario un 91% menciona que es pésima frente a un 9% que dice que es malo; en el indicador información completa podemos ver un 48% indica que es pésimo frente a un 8% que indica que es bueno; el usuario indica que no se le brinda la información necesaria de su enfermedad además no existen mecanismos de que los usuarios manifiesten su desagrado de la atención recibida

## GRAFICO N 6



En el grafico podemos ver que el 64% de los usuarios califican la percepción de la atención pésimo, i un 20% excelente cabe mencionar que en su gran mayoría el usuario acude asiduamente a los consultorios por atención en la cual menciona también que no existe mejora por parte del personal de salud muchas veces reciben malos tratos por parte de estos.

**TABLA N 5**

**DIMENSIONES DE LA SATISFACCION DEL  
USUARIO QUE ACUDE A CONSULTORIO  
EXTERNO DEL C.S DE KEPASIATO 2018**

DIMENSIONES DE LA SATISFACCION	VALIDEZ		LEALTAD	
	N	%	N	%
PESIMO	256	99%	244	94%
MALO	3	1%	16	6%
REGULAR	0	0%	0	0%
BUENO	0	0	0	0%
EXCELENTE	0	0%	0	0%
TOTAL	259	100%	260	100%

En el grafico podemos observar que el 99% de los usuarios en la dimensión de validez califican la atención como pésima, i también la dimensión de la lealtad tienen un 94% califican como pésimo también, con esto observamos que los usuarios al término de la atención no se encuentran satisfechos.

**TABLA N 6**

**INDICADORES DE LA DIMENSION VALIDEZ DEL  
USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A CONSUTLORIOS  
EXTERNOS DEL C.S DE KEPASIATO 2018**

<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>	<b>INDICADORES</b>			
	<b>ATENCION CORRECTA</b>		<b>EFICASIA</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
PESIMO	257	99%	254	97%
MALO	3	1%	6	3%
REGULAR	0	0%	0	0%
BUENO	0	0	0	0%
EXCELENTE	0	0%	0	0%
TOTAL	260	100%	260	100%

En tabla podemos observar que el 99% de los usuarios en el indicador de atención correcta observan que es pésimo, i en el indicador eficacia un 97% también lo consideran pésimo.

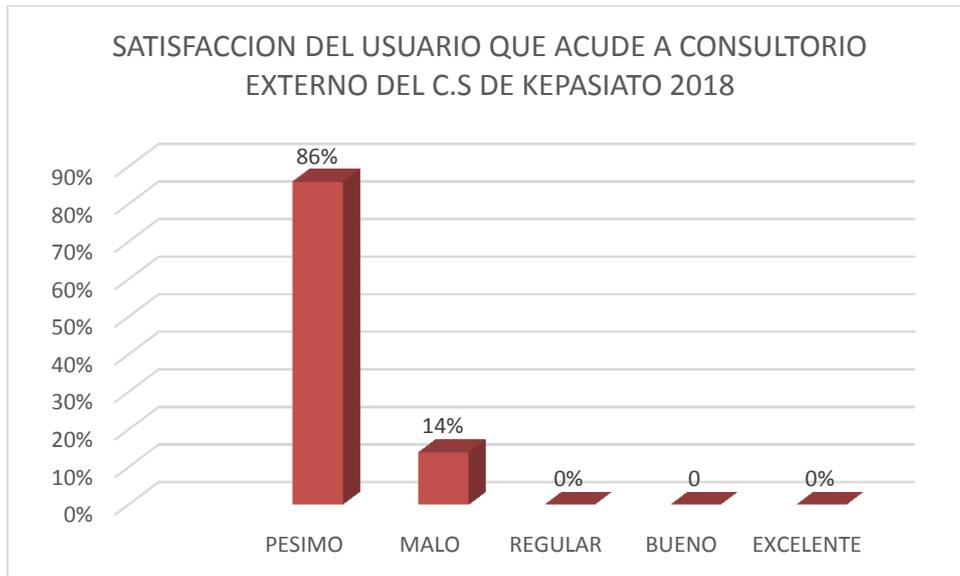
**TABLA N 7**

**INDICADORES DE LA DIMENSION LEALTAD DEL  
USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A CONSULTORIOS  
EXTERNOS DEL C.S DE KEPASIATO 2018**

<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>	<b>INDICADORES</b>			
	<b>SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>		<b>CUMPLIMIENTO MEDICO</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
PESIMO	138	53%	37	14%
MALO	122	47%	88	34%
REGULAR	0	0%	98	37%
BUENO	0	0	32	12%
EXCELENTE	0	0%	5	3%
TOTAL	260	100%	260	100%

En tabla podemos observar que en el indicador de seguridad del paciente que el 53% indica que es pésimo la atención, en el indicador cumplimiento médico un 34% indica que es malo i un 2% indica que es excelente, por lo que podemos mencionar que la satisfacción del usuario se encuentra entre pésimo i malo el paciente no se encuentra satisfecho.

## GRAFICO N 7



En el grafico podemos observar que el 86% de los usuarios tiene una satisfacción pésima i un 14% malo, los usuarios en su gran mayoría no se encuentran satisfechos con la atención dad luego de la consulta por lo que las quejas que se dan.

**TABLA 08**

<b>CORRELACION ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA PERCEPCION Y DIMENSIONES DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S DE KEPASIATO 2018</b>						
<b>DIMENSIONES</b>		<b>ESTRUCTURA</b>	<b>PROCESO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>VALIDEZ</b>	<b>LEALTAD</b>
<b>ESTRUCTURA</b>	Correlación de Pearson	1	,107	-,032	1	1
	Sig. (bilateral)	0	,085	,604	0	0
	N	260	260	260	260	260
<b>PROCESO</b>	Correlación de Pearson	,107	1	-,170**	1	1
	Sig. (bilateral)	,085	0	,006	0	0
	N	260	260	260	260	260
<b>RESULTADO</b>	Correlación de Pearson	-,032	-,170**	1	1	1
	Sig. (bilateral)	,604	,006	0	0	0
	N	260	260	260	260	260
<b>VALIDEZ</b>	Correlación de Pearson	1	1	1	1	1
	Sig. (bilateral)	0	0,16	0,13	0,12	0,1
	N	260	260	260	260	260
<b>LEALTAD</b>	Correlación de Pearson	1	1	1	1	1
	Sig. (bilateral)	0,64	0,16	0,17	0,27	0,15
	N	260	260	260	260	260
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).						

En esta tabla podemos observar que si existe correlación entre las dimensiones de la percepción de la calidad i las dimensiones de la satisfaccion del usuario, los resultados se encuentran entre -1 a 1.

**TABLA 09****CORRELACION ENTRE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y LA DIMENSION DE LEALTAD DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL C.S DE KEPASIATO 2018**

		<b>PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION</b>	<b>DIMENSION DE LEALTAD</b>
<b>PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION</b>	Correlación de Pearson	1,000	0,02
	Sig. (bilateral)		
	N	260	260
<b>DIMENSION DE LEALTAD</b>	Correlación de Pearson	1	0,01
	Sig. (bilateral)		
	N	260	260

a. No se puede calcular porque al menos una variable es constante.

En esta tabla podemos observar que si existe correlación entre la percepción de la calidad con la dimensión de lealtad de la satisfacción del usuario ya que los resultados se encuentran entre -1 a 1.

**TABLA 10**

**CORRELACION ENTRE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y LA DIMENSION DE VALIDEZ DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL C.S DE KEPASIATO 2018**

		<b>PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION</b>	<b>DIMENSION DE VALIDEZ</b>
<b>PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION</b>	Correlación de Pearson	1	1
	Sig. (bilateral)		
	N	260	260
<b>DIMENSION DE VALIDEZ</b>	Correlación de Pearson	1	1
	Sig. (bilateral)		
	N	260	260

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En esta tabla podemos observar que si existe correlación entre la percepción de la calidad con la dimensión de validez de la satisfacción del usuario ya que los resultados se encuentran entre -1 a 1.

**TABLA 11**

**CORRELACION ENTRE SATISFACCION DEL  
USUARIO EXTERNO Y LA DIMENSION  
ESTRUCTURA DEL USUARIO QUE ACUDE AL C.S  
DE KEPASIATO 2018**

		<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>	<b>DIMENSION ESTRUCTURA</b>
<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>	Correlación de Pearson	1	-,084
	Sig. (bilateral)		,176
	N	260	260
<b>DIMENSION ESTRUCTURA</b>	Correlación de Pearson	-,084	1
	Sig. (bilateral)	,176	
	N	260	260

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En esta tabla podemos observar que si existe correlación entre la satisfacción del usuario externo con la dimensión de estructura de la percepción de la calidad los resultados se encuentran entre -1 a 1.

**TABLA 12**

**CORRELACION ENTRE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO Y LA DIMENSION PROCESO DEL USUARIO QUE ACUDE AL C.S DE KEPASIATO 2018**

		<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>	<b>DIMENSION DE PROCESO</b>
<b>DIMENSION DE PROCESO</b>	Correlación de Pearson	-,036	1
	Sig. (bilateral)	,565	
	N	260	260
<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>	Correlación de Pearson	1	-,036
	Sig. (bilateral)		,565
	N	260	260

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

En esta tabla podemos observar que si existe correlación entre la satisfacción del usuario externo con la dimensión de proceso de la percepción de la calidad los resultados se encuentran entre -1 a 1.

**TABLA 13**

**CORRELACION ENTRE SATISFACCION DEL  
USUARIO EXTERNO Y LA DIMENSION  
RESULTADO DEL USUARIO QUE ACUDE AL C.S  
DE KEPASIATO 2018**

		SATISFACCION DEL USUARIO	DIMENSION DE RESULTADO
SATISFACCION DEL USUARIO	Correlación de Pearson	1	,383**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	260	260
DIMENSION DE RESULTADO	Correlación de Pearson	,383**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	260	260

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En esta tabla podemos observar que si existe correlación entre la satisfacción del usuario externo con la dimensión de resultado de la percepción de la calidad los resultados se encuentran entre -1 a 1.

**TABLA 14**

**CORRELACION ENTRE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO QUE ACUDE AL C.S DE KEPASIATO 2018**

		<b>SATISFACCION</b>	<b>PERCEPCION DE LA CALIDAD</b>
<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>	Correlación de Pearson	1	,329**
	Sig. (bilateral)		0
	N	260	260
<b>PERCEPCION DE LA CALIDAD</b>	Correlación de Pearson	,329**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	260	260

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En esta tabla podemos observar que si existe correlación entre la percepción de la calidad con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del C.S de Kepasiato ya que los resultados van entre -1 a 1.

#### **IV DISCUSION**

Durante la atención de pacientes externo los usuarios son atendidos en 4 consultorios externos en el cual muchas veces hay problemas debido a diferentes factores. El presente estudio trata de determinar la percepción de calidad relacionado a la satisfacción del usuario que acude a consultorio externo del C.S de Kepasiato se aplicó encuestas para la correlación de ambos.

La evaluación de la percepción de la calidad de atención del usuario externo se aplicó 260 encuestas; también para satisfacción del usuario externo; que acudieron a consulta externa los resultados se evaluaron estadísticamente por el método de análisis de Pearson.

Por último el presente estudio nos muestra que la percepción de la calidad de atención es un factor importante para alcanzar la satisfacción del usuario externo los cuales se encuentra entre pésimo i malo por tanto seguirán existiendo quejas diversas de parte de los usuarios externos cuando salen de la consulta recibida.

Con relación al sexo de los usuarios externo que acudieron al servicio de consultorios externos es en su mayoría son mujeres en un 65,8% frente a un 34,2% varones, un 54% de los usuarios tienen grado de instrucción secundaria completa, seguido de un 28% con grado de instrucción primaria, un 12 % superior técnico, 4% analfabeto, 2% superior universitario, en su mayoría tienen secundaria completa lo cual es de gran ayuda para poder dar las recomendaciones i medidas preventivas además de dar un buen tratamiento a la enfermedad que le aqueja; nos muestra que en la gran mayoría el usuario externo es continuador en un 93%, frente a un 7% que es nuevo; ya que el usuario continuamente viene al C,S a recibir atención.; también nos muestra que el 39% de usuarios acude a consultorio de medicina, seguido de un 31% el usuario acude a consultorio de área niño, en un menor porcentaje el usuario acude a consultorio mujer en un 20%, i un 10% a consultorio de odontología, el consultorio que mayor demanda tiene es medicina donde se atiende diversas especialidades en general; con respecto a la edad nos muestra que un 46% el usuario tiene una edad entre 31 a 40 años, un 34% entre 21 a 30 años, un 22% entre 10 a 20 años, un 16% 41 a 50 años, i un 51 a 60 años en un 2%, según este nos muestra que una gran mayoría acude a consultorio externos son usuarios adultos jóvenes ; podemos ver que en la dimensión de la estructura la percepción de calidad del usuario es pésimo en un 61%, frente a un 39% que opinan que es excelente; en la dimensión proceso un 45% indica que es regular frente a un 2% que dice que es pésimo; en la dimensión de resultado un 49% indica

que es regular frente a un 2% que indica que es pésimo; se puede ver que según las dimensiones de la percepción de calidad del usuario externo se encuentran entre pésimo i regular en una gran mayoría por la cual el usuario no se siente contento con la atención recibida por parte del personal de salud; dentro de la dimensión de la estructura se encuentra la oportunidad cuya percepción de la calidad de atención de atención es pésimo en un 94%, i un 66% tiene una percepción excelente; en cuanto a la seguridad se encuentra en un 65% cuya percepción es excelente; cabe indicar que dentro de la oportunidad la percepción es pésima debido a que no existen materiales, equipo, adecuados en consultorios i si lo hay se encuentran malogrados; frente a la seguridad que es excelente ya que si existe una disposición de agua segura, servicios higiénicos adecuados, existe contenedores de basura i tachos donde los usuarios pueden desechar la basura; en cuanto al indicador de eficacia un 46% menciona que es regular; frente a un 1% que indica que es pésimo; en el indicador accesibilidad un 57% menciona que es regular frente a un 2% que indica que es excelente; en el indicador de integralidad un 57% indica que es regular frente a un 1% que indica que es pésimo, en el indicador de trabajo el equipo un 54% menciona que es regular frente a un 2% que dice que es excelente; en el indicador de participación social un 52% menciona que es regular frente a un 1 % que dice que es pésimo, ya que no existe preocupación del personal por orientar prevenir sobre enfermedades o estimular al usuario muchas veces el usuario manifiesta que no se encuentra satisfecho con su atención, en cuanto al trabajo en equipo en un 100% es pésimo el usuario percibe que no existe buena relación entre el personal por lo cual no se preocupan por su enfermedad; en cuanto al respeto a la participación social también en un 100% es pésima el usuario percibe que no puede participar en mejorar su atención ni en las políticas dadas por el ministerio de salud; dentro del indicador respeto al usuario un 91% menciona que es pésima frente a un 9% que dice que es malo; en el indicador información completa podemos ver un 48% indica que es pésimo frente a un 8% que indica que es bueno; el usuario indica que no se le brinda la información necesaria de su enfermedad además no existen mecanismos de que los usuarios manifiesten su desagrado de la atención recibida también se puede ver que el 64% de los usuarios califican la percepción de la atención pésimo, i un 20% excelente cabe mencionar que en su gran mayoría el usuario acude asiduamente a los consultorios por atención en la cual menciona también que no existe mejora por parte del personal de salud muchas veces reciben malos tratos por parte de estos. podemos observar que el 99% de los

usuarios en la dimensión de validez califican la atención como pésima, i también la dimensión de la lealtad tienen un 94% califican como pésimo también, con esto observamos que los usuarios al término de la atención no se encuentran satisfechos; también observamos que el 99% de los usuario en el indicador de atención correcta observan que es pésimo, i en el indicador eficacia un 97% también lo consideran pésimo en el indicador de seguridad del paciente que el 53% indica que es pésimo la atención, en el indicador cumplimiento médico un 34% indica que es malo i un 2% indica que es excelente, por lo que podemos mencionar que la satisfacción del usuario se encuentra entre pésimo i malo el paciente no se encuentra satisfecho; un 86% de los usuarios tiene una satisfacción pésima i un 14% malo, los usuarios en su gran mayoría no se encuentran satisfechos con la atención dad luego de la consulta por lo que las quejas; si existe correlación entre las dimensiones de la calidad de atención i las dimensiones de la satisfacción del usuario externo los resultados van entre -1 a 1, también se pudo ver que si existe correlación entre el nivel de motivación i percepción del usuario ya que los resultados se encuentran entre -1 a 1.

Al termino del estudio observamos que el personal de salud no tiene una buena percepción de la calidad ni una buena satisfacción del usuario, además existe muchas falencias durante las atenciones que se brinda aparte que no hay una buena infraestructura ni quipos ni recursos materiales ni humanos para poder así satisfacer al usuario.

Determinamos que el 64% de los usuarios califican la percepción de la atención pésimo, i un 20% excelente cabe mencionar que en su gran mayoría el usuario acude asiduamente a los consultorios por atención en la cual menciona también que no existe mejora por parte del personal de salud muchas veces reciben malos tratos por parte de estos.

El usuario no tiene los recursos necesarios para poderse ir a otro lugar ya que se encuentra alejado además que es más dificultoso movilizarse a otra zona

## V CONCLUSIONES

Existe la relación entre percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude a consulta externa del c.s de kepasiato

Las dimensiones de la percepción de la calidad de atención del usuario externo se obtuvieron. en dimensión de estructura la percepción de calidad del usuario es pésimo en un 61%, frente a un 39% que opinan que es excelente; en la dimensión proceso un 45% indica que es regular frente a un 2% que dice que es pésimo; en la dimensión de resultado un 49% indica que es regular frente a un 2% que indica que es pésimo; las dimensiones de la percepción de calidad del usuario externo se encuentran entre pésimo i regular en una gran mayoría por la cual el usuario no se siente contento con la atención recibida del personal de salud.

En cuanto a los indicadores de la percepción de calidad se obtuvieron en la dimensión de la estructura se encuentra la oportunidad cuya percepción de la calidad de atención es pésimo en un 94%, i un 66% tiene una percepción excelente; en cuento a la seguridad se encuentra en un 65% cuya percepción es excelente; cabe mencionar que dentro de la oportunidad la percepción es pésima debido a que no existen materiales, equipo, adecuados en consultorios i si lo hay se encuentran malogrados; frente a la seguridad que es excelente ya que si existe una disposición de agua segura, servicios higiénicos adecuados, existe contenedores de basura i tachos donde los usuarios pueden desechar la basura.

En cuanto a los indicadores de eficacia un 46% menciona que es regular; frente a un 1% que indica que es pésimo; en el indicador accesibilidad un 57% menciona que es regular frente a un 2% que indica que es excelente; en el indicador de integralidad un 57% indica que es regular frente a un 1% que indica que es pésimo, en el indicador de trabajo el equipo un 54% menciona que es regular frente a un 2% que dice que es excelente; en el indicador de participación social un 52% menciona que es regular frente a un 1 % que dice que es pésimo, ya que no existe preocupación del personal por orientar prevenir sobre enfermedades o estimular al usuario muchas veces el usuario manifiesta que no se encuentra satisfecho con su atención, en cuanto al trabajo en equipo en un 100% es pésimo el usuario percibe que no existe buena relación entre el personal por lo cual no se preocupan por su enfermedad; en cuanto al respeto a la participación social también en un 100% es pésima el usuario percibe que no puede participar en mejorar su atención ni en las políticas dadas por el ministerio de salud.

Dentro del indicador respeto al usuario un 91% menciona que es pésima frente a un 9% que dice que es malo; en el indicador información completa podemos ver un 48% indica que es pésimo frente a un 8% que indica que es bueno; el usuario indica que no se le brinda la información necesaria de su enfermedad además no existen mecanismos de que los usuarios manifiesten su desagrado de la atención recibida.

También podemos ver que el 99% de usuarios en la dimensión de validez califican ya atención como pésima, i también la dimensión de la lealtad tienen un 94% califican como pésimo también, con esto observamos que los usuarios al término de la atención no se encuentran satisfechos.

La variable de satisfacción del usuario que el 99% de los usuarios en la dimensión de validez califican la atención como pésima, i también la dimensión de la lealtad tienen un 94% califican como pésimo también, con esto observamos que los usuarios al término de la atención no se encuentran satisfecho.

También observamos que en el indicador de seguridad del paciente que el 53% indica que es pésimo la atención, en el indicador cumplimiento médico un 34% indica que es malo i un 2% indica que es excelente, por lo que podemos mencionar que la satisfacción del usuario se encuentra entre pésimo i malo el paciente no se encuentra satisfecho,

Podemos ver que el 86% de los usuarios tiene una satisfacción pésima i un 14% malo, los usuarios en su gran mayoría no se encuentran satisfechos con la atención dad luego de la consulta por lo que las quejas que se dan.

Existe relación entre las dimensiones de la percepción de calidad i la satisfaccion del usuario externo que acude a consulta ya que los resultados van de -1 a 1 según la prueba de Pearson, existe correlacion de la percepción de la calidad i la satisfaccion del usuario externo también sale como resultado -1 a 1 al aplicar la prueba.

## **VI RECOMENDACIONES**

Se debe lograr mejorar el porcentaje o el número de usuarios que tienen una percepción de la calidad pésima a mala, con la realización de cursos, talleres donde se dé estrategias para mejorar la atención hacia el usuario externo.

Se debe realizar una evaluación periódica del trato que brinda el personal de salud o el trabajador a través de la aplicación de encuestas o entrevistar inopinadas del usuario tanto interno como externo

Se debe otorgar incentivos premios al personal de salud que trate bien al usuario el cual puede ser pecuniario o premios honoríficos o periodos de vacaciones o asistencia a cursos o eventos.

## V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

**Atalaya P. M. (2001)** nuevos enfoques en la satisfacción del personal.

**Benjamín Suarez Brenda (2013)** en su tesis titulado percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del hospital central Managua, Dr. Cesar Amador Kuhl Nicaragua.

**Bolaños Díaz Gisela, Monguto Villegas, Ursula, Morales Carhuatanta Milton Muñoz Puga Eduardo, Sagastegui Soto Arturo, Toribio Pedroza Rosario (2010)** en su tesis calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual de Lima y Callao.

**Córdova Bonifacio Víctor Hugo (2010)** en tesis Satisfacción del Usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau; Lima.

**Cantú h. (2010)** el desarrollo de una cultura de calidad México.

**Diccionario manual ilustrado de la lengua española (2010)**. Barcelona: Bibliógrafa; 1993. Reimpresión 2010

**Donabedian a (1995)** continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. En calidad de atención de la salud sociedad mexicana de calidad de atención en salud Feb 1995. Vol. 2:3.

**Donabedian a. (1994)** el punto de vista de los pacientes sobre la calidad en calidad de atención médica i métodos de evaluación México de la prensa médica S.A

**Donabedian a (1990)** garantía de la calidad i la atención médica enfoques para la evaluación México perspectivas en salud pública instituto en salud pública 1990

**Dueñas o (2018)** dimensiones de la calidad en los servicios de salud Colombia:  
<http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm>.

**Dominguez c,h (2006)** calidad i satisfacción

**Domínguez Collins h (2012)** el servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente ECOE.

**Espinoza Rojas Jorge Luis, (2014)** tesis trabajo titulado Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del centro obstétrico del hospital san Juan de Lurigancho; Lima

**Fernández Coronario Rosario Ofelia, (2014)** en su tesis Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardíaco transferido de provincia a la consulta externa de cardialgia del Incor, Lima

**Gil Camacho Cristi Medalit (2013)** en su tesis Efecto de la aplicación de un programa de motivación al recurso humano y su relación con el grado de satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico Roe sede central; lima San Isidro.

**Kotler, p y Armstrong, (2016)** Elementos que conforman la satisfacción del cliente en fundamentos de marketing pag 10, 11

**Kother, b, (2004)** el marketing de servicios profesionales

**Luis Alfonso Milina-Garduza, Ma. Del Rosario Rivera-Barragán, (2011)** tesis Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas; Tabasco.

**Ministerio de Salud, (2003)** Encuesta de Satisfacción del personal de salud.

**Ninamango Vicuña, Walter Michael (2014)** tesis Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014 lima en el 2014; lima.

**Oviedo Sarmiento, Eddanair, (2010)** tesis "nivel de satisfacción de las pacientes con y sin preparación en psicoprofilaxis obstétrica al recibir la atención del primer parto eutócico en el hospital I Jorge Voto Bernales Corpancho essalud; lima.

**Pariajulca Fernández, Israel Robert, (2011)** tesis Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la universidad privada norbert wiener durante el periodo setiembre diciembre; lima.

**Ramos-Frausto VM, Rico Venegas RM, Martínez PC. (2010)** Tesis Percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado de enfermería en hospitalización, México

**Reicheld, f, f.** Valor satisfacción, lealtad y retención del cliente, análisis y reflexión teórica en marketing racional pag 45.

**Salud m, d. (2002)** Encuestas de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud dirección general de las personas y dirección ejecutiva de servicios de salud lima pag 3.

**Sadot Jorge Villarreal Vargas, Manuel Eduardo Girón, (2010)** tesis titulada Satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud del servicio de emergencia Hospital I Santa Rosa Piura.

**Thompson (1997)** Satisfacción del cliente

**Thompson ,i.** Definición del cliente pg. 27

**Torres Contreras Claudia, Buitrago-Vera Marcela (2010)** tesis Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizadas en un Instituto Prestador de Salud (IPS); Colombia

**Uriol Bustamante Paola Ofelia, (2010) tesis** Factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada de la Sede Central 2 de Mayo; lima.

**Veliz Rojas, María Isabel y Villanueva Aparco, Ruth (2011) tesis** “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la disa II lima sur”; Lima en.

**Vela Velásquez Carmen Gertrudis, (2010) tesis** Evaluación de la calidad del Servicio de Emergencia de Adultos del H.N.E.R.M.-EsSalud, lima

## **ANEXOS**

## ENCUESTA DE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION

### INTRODUCCIÓN:

Estimada(o) usuario (a), el presente es un instrumento de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su percepción de calidad de atención durante la atención que recibió en consulta externa, a fin de desarrollar un sistema de estrategias para mejorar la atención de calidad brindada a los usuarios.

### INDICACIONES:

Al responder cada uno de los ítems marcará con una "X" solo una de las alternativas propuestas. No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

### **DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO**

1 Masculino..... 2 Femenino.....

### **GRADO DE INSTRUCCION**

1 Analfabeto 2 Primaria 3 Secundaria 4 Superior Técnico 5 Superior Universitario

### **TIPO DE USUARIO**

1 Nuevo..... 2 Continuador.....

### **CONSULTORIO EXTERNO DONDE FUE ATENDIDO**

Medicina ( ) Consultorio niño ( ) Consultorio mujer ( ) Odontología ( )

Años cumplidos .....

### **DATOS ESPECIFICOS**

Lea atentamente y marque con una X solo una de las alternativas con respecto al servicio de consultorio externo.

1.- ¿Los instrumentos, materiales y equipos que cuenta el servicio fueron suficientes durante su atención en el servicio?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

2.- ¿El servicio dispone de agua, disposición apropiada de los servicios higiénicos y distribución adecuada de recipientes para el recojo de basura?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

3.- ¿El personal del servicio de consultorios maneja la atención a nivel individual y colectivo mediante una guía de atención?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

4.- ¿Ud. vio al personal de salud utilizar guías de atención para atender su consulta?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

5.- ¿Existen las condiciones necesarias como: facilidad de acceso al servicio.

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

6.- ¿Existen las condiciones necesarias como: precios del servicio, medicamentos, ambientes adecuados?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

7.- ¿El personal del servicio se preocupa por orientarlo, aconsejario y estimularlo en que Ud. se preocupe en el cuidado de su salud

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

8.- ¿El personal de salud del servicio se preocupa en que Ud. este informado sobre la posibilidad de recibir atención para evitar que las enfermedades se instalen (medidas preventivas)?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

9.- ¿La información acerca de medidas preventivas en salud su criterio, fueron suficientes?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

10.- ¿Esta Ud. conforme con las acciones dirigidas con respecto a medidas curativas?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

11.- ¿Esta Ud. conforme con las acciones dirigidas con respecto al diagnóstico y tratamiento de su salud?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

12.- ¿Esta Ud. conforme con toda la atención recibida?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

13.- ¿El personal de salud se preocupa por mejorar la calidad de atención en el servicio de consultorios?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

14.- ¿Usted observo al personal de salud coordinar con otros profesionales en la mejora de su salud?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

15.- ¿Tiene Ud. la posibilidad de aportar e intervenir (sugerencias) con la política y las estrategias sanitarias del servicio?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

16.- ¿Tiene Ud. la posibilidad de hacer saber las cosas que le disgustaron en su atención?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

17.- ¿El personal es atento y amable con los pacientes?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

18.- ¿Durante la consulta le trato bien el personal de salud?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

19.- ¿Existen mecanismos de escucha e información al paciente?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

20.- ¿La información que le brindaron es completa acerca de procedimientos, diagnóstico y tratamiento referido a su caso?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

Gracias por su colaboración |

**INSTRUMENTO  
ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO**

**INTRODUCCIÓN:**

Estimada(o) usuario (a) el presente es un instrumento de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario durante la atención que recibió en consulta externa.

**INDICACIONES:**

Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del personal de salud?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿En qué medida considera usted la eficacia del personal de salud al prestarle su servicio?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿En qué nivel considera usted que consultorios externos trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos o de laboratorio de los usuarios?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿En que medida Ud recibe todo el tratamiento para su enfermedad?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿En que medida Ud. se siente tranquilo y cómodo durante su atención?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿En qué medida Ud. considera que se utiliza equipos insumos i demás que se encuentran en consultorios para su atención?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿Usted es transferido inmediatamente a otro centro de salud de mayor nivel si el personal de salud lo considera conveniente?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

Usted en este centro de salud, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por los personal de salud?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿En qué medida usted considera volver a los servicios de consulta externa del centro de salud?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

Después de la consulta ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el personal de salud?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿Usted recibe consejos medidas preventivas para su enfermedad?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿Usted regresaría para recibir nuevamente atención?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este centro de salud?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

¿Usted se encuentra totalmente satisfecho con la atención brindada la cual fue?

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

Gracias por su colaboración prestada

Matriz de instrumento para la recolección de datos Variable 1: Percepción de la calidad de atención

Instrumento: Cuestionario

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	Nº DE ÍTEM S	ITEMS/REACTIVO	VALORACION DEL ÍTEM
Estructura	Oportunidad	5	1	¿Los instrumentos, materiales y equipos que cuenta el servicio fueron suficientes durante su atención en el servicio?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pésimo</li> <li>• malo</li> <li>• Regular</li> <li>• Bueno</li> <li>• Excelente</li> </ul>
	Seguridad	5	1	¿El servicio dispone de agua, disposición apropiada de los servicios higiénicos y distribución adecuada de recipientes para el recojo de basura?	
Proceso	Eficacia	10	2	¿El personal del servicio de consultorio externo maneja la atención a nivel individual i colectiva mediante una guía de atención? ¿Ud. vio al personal de salud utilizar guías de atención para atender su consulta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pésimo</li> <li>• Malo</li> <li>• Regular</li> <li>• Bueno</li> <li>• Excelente</li> </ul>
	Accesibilidad	10	2	¿Existen las condiciones necesarias como: facilidad de acceso al servicio ¿Existen las condiciones necesarias como: precios del servicio, medicamentos, ambientes adecuados?	
	Integralidad	30	6	¿El personal de salud se preocupa por orientarlo, aconsejar i estimular en que Ud. se preocupe por su cuidado de la salud? ¿El personal de salud del servicio se preocupa en que Ud. este informado sobre la posibilidad de recibir atención para evitar que las enfermedades se instalen medidas preventivas? ¿La información acerca de medidas preventivas en salud según su criterio, fueron suficientes? ¿Esta Ud. conforme con las acciones dirigidas con respecto a medidas curativas? ¿Esta Ud. conforme con las acciones dirigidas con respecto al diagnóstico y tratamiento de su salud? ¿Esta Ud. conforme con toda la atención recibida?	

	Trabajo en Equipo	10	2	¿El personal de salud se preocupa por mejorar la calidad de atención en el servicio de consulta externa? ¿Usted observo al personal de salud coordinar con otros profesionales en la mejora de su salud?	
	Participación social	10	2	¿ Tiene Ud. la posibilidad de aportar o intervenir dar sugerencias con la política i la estrategia sanitaria del servicio. ¿ Tiene Ud. la posibilidad de hacer saber las cosas que le disgustaron en su atención?	
	Respeto al usuario	10	2	¿El personal de salud es atento y amable con los pacientes? ¿Durante la consulta le trato bien el personal de salud?	
Resultado	Información completa	10	2	¿Existen mecanismos de escucha e información al paciente? ¿la información que brindan es completa acerca de los procedimientos, diagnostico i tratamiento referido a su caso?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pésimo</li> <li>• Malo</li> <li>• Regular</li> <li>• Bueno</li> <li>• Excelente</li> </ul>
TOTALES		100 %	20		

Matriz del instrumento para la recolección de datos variable 2: Satisfacción del usuario

Instrumento; Cuestionario

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ÍTEM S	ÍTEM S/REACTIVO	VALORACION DEL ÍTEM
VALIDEZ	Atención Correcta Eficacia	47%	7	<p>¿Cómo considera usted el nivel de atención del personal de salud?</p> <p>¿En qué medida considera usted la eficacia del personal de salud al prestarle su servicio?</p> <p>¿En qué nivel considera usted que el consultorio externo trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos o de laboratorio de los usuarios?</p> <p>¿En qué medida Ud. recibe todo el tratamiento para su enfermedad?</p> <p>¿En qué medida Ud. se siente tranquilo / cómodo durante su atención?</p> <p>¿En qué medida Ud. considera que se utiliza equipos insumos / demás que se encuentran en consultorios para su atención?</p> <p>¿Usted es transferido inmediatamente a otro centro de salud de mayor nivel si el personal de salud lo considera conveniente?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pésimo</li> <li>• malo</li> <li>• Regular</li> <li>• Bueno</li> <li>• Excelente</li> </ul>
LEALTAD	Seguridad del Paciente Cumplimiento medico	53%	8	<p>¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por personal de salud?</p> <p>¿En qué medida usted considera volver a los servicios de consultorio externo de este centro de salud?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el personal de salud?</p> <p>¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?</p> <p>¿Usted recibe consejos medidas preventivas para su enfermedad?</p> <p>¿Usted regresaría para recibir nuevamente atención?</p> <p>¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este centro de salud?</p> <p>¿Usted se encuentra satisfecho con toda la atención prestada?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pésimo</li> <li>• malo</li> <li>• Regular</li> <li>• Bueno</li> <li>• Excelente</li> </ul>
TOTALES		100 %	15		

**ANEXO N° 01  
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACION**

**TÍTULO:** "Percepción de la calidad de atención de salud relacionado a la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepaslató."

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Existe relación entre la percepción de calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del Centro de Salud de Kepaslató 2018?	Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepaslató 2018	La percepción de la calidad de atención de salud se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del Centro de Salud de Kepaslató 2018	<b>V1 Percepción de Calidad de atención</b> Dimensiones: - Estructura - Proceso - Resultado  <b>V2 Satisfacción del usuario</b> Dimensiones: - Validez - Lealtad	<b>Tipo:</b> Descriptivo correlacional <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal  <b>Tipología:</b>  <b>Población:</b> Personas adultas del sexo masculino y femenino atendidos en el servicio de consultorios externos <b>Muestreo:</b> 260 usuarios <b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> Encuestas Cuestionarios Técnicas para el análisis de datos
<b>Sub Problemas</b>	<b>Objetivos Especificos</b>	<b>Hipótesis Especificas</b>		
¿Cuál es la percepción de la calidad de atención de salud de los usuarios externos que acuden al servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepaslató 2018?	Determinar cuál es la percepción de la calidad de atención de salud de los usuarios externos que acuden al servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepaslató 2018	La percepción de calidad de atención de salud de los usuarios externos que acuden al servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepaslató 2018 es regular		
¿Cuál es la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepaslató 2018?	Determinar cuál es la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepaslató 2018	La satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepaslató 2018 es regular		
¿En qué medida las dimensiones de la percepción de calidad de atención de salud se relacionan con las dimensiones de la satisfacción del usuario externo que acude	Determinar en qué medida las dimensiones de la percepción de calidad de atención de salud se relacionan con las	Las dimensiones de la percepción de calidad de atención de salud se relacionan significativamente con las dimensiones de la satisfacción del usuario externo que acude al servicio		

<p>al servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepasiato 2018?</p>	<p>dimensiones de la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud kepasiato 2018</p>	<p>de consultorios externos del centro de salud de kepasiato 2018.</p>		<p>Análisis de frecuencias. Prueba de hipótesis. Establecimiento de rangos</p>
--	---	--	--	--

SOLICITO: AUTORIZACION PARA REALIZAR  
EL ESTUDIO DE ENCUESTAS.

SEÑOR: JEFE DEL PUESTO DE SALUD DE UCHUMAYO.

Yo, Jusblani Pacheco Gonzales, identificado con DNI N° 44118357, con domicilio en Urb. Fernández A58, del Distrito de Santa Ana, Provincia de La Convención, departamento del Cusco, respetuosamente me presento y expongo ante Ud.

Que siendo indispensable realizar un estudio sobre la Calidad de atención y su relación con la Satisfacción del paciente, con aplicación del Instrumento de Encuesta validada por el juicio de expertos, para realizar el estudio de Pos Grado de la Universidad Cesar Vallejo y a la vez poder aportar de alguna manera con dichos estudios a la Institución, he de presentar la autorización para llevar a cabo dicha encuesta y aplicación a los pacientes que acuden al Puesto de Salud de Uchumayo.

Por todo lo expuesto solicito a Ud. Acceder a mi petición.

Quillabamba 11 de Junio del 2018.

RECIBIDO: 12-06-2018  
  
40118404



---

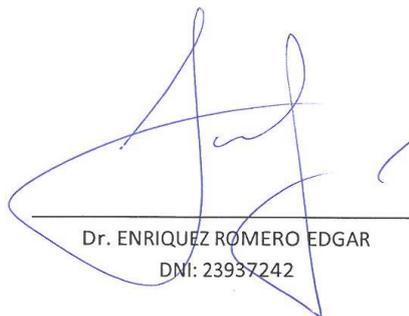
JUSBLANI PACHECO GONZALES.  
DNI: 44118357

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**  
**DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Dr. ENRIQUEZ ROMERO EDGAR. Docente del Área de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD RELACIONADA A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD DE KEPASIATO 2018, del estudiante ENRÍQUEZ SERRANO EDSON LIZANDRO, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **24 %** verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, 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**.

Trujillo, 31 de Julio del 2018

  
\_\_\_\_\_  
Dr. ENRIQUEZ ROMERO EDGAR  
DNI: 23937242



## ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo **EDSON LIZANDRO ENRIQUEZ SERRANO**, identificado con DNI N° **25012365** egresado del Programa Académico de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION DE SALUD RELACIONADA A LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD DE KEPASHIATO 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

---

FIRMA

DNI: **25012365**



Trujillo, 31 de Julio del 2018



