



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“Evaluación de la calidad de servicio en base al modelo SERVQUAL aplicado al establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl del distrito de Piura, año 2019”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Ingeniera Industrial

**AUTORA:**

Br. Gordon Ayala, Daniela (ORCID: 0000-0002-0455-5164)

**ASESOR:**

Mg. Rivera calle, Omar (ORCID: 0000-0002-1199-7526)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Gestión de la Seguridad y Calidad

**Piura – Perú**

**2019**

## **Dedicatoria**

La tesis se lo dedico: A mis padres Francisco Gordon Cornejo y Marleny Ayala Mendoza, por su amor, por ser el pilar fundamental en mi vida y haberme apoyado constantemente en mi desarrollo profesional. A mi hermana Alexandra Gordon por su cariño y compañía.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a Dios que me permite hoy en día gozar este escalón junto al lado de mis padres y mi hermana, los cuales les estaré eternamente agradecida por su constante amor, apoyo y confianza.

## **Página del Jurado**

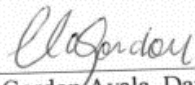
## Declaratoria de Autenticidad

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Gordon Ayala, Daniela, identificada con DNI N° 73799018, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería y Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial, presento la tesis titulada “Evaluación de la calidad de servicio en base al modelo SERVQUAL aplicado al establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl del distrito de Piura, año 2019”, declaro lo siguiente: Todos los datos e información presentada son auténticos y veraces.

Por ello, asumo toda responsabilidad en relación a cualquier falsedad, omisión u ocultamiento de la información, por lo cual me someto a las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, noviembre del 2019



---

Gordon Ayala, Daniela

DNI N° 73799018

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	12
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
2.2. Población, muestra y muestreo .....	14
2.2.1. Población.....	14
2.2.2. Muestra.....	14
2.2.3. Muestreo.....	15
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.4. Procedimiento y criterios de inclusión y exclusión .....	16
2.5. Método de análisis de datos .....	16
2.6. Aspectos éticos.....	18
III. RESULTADOS .....	19
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES .....	27
VI. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS .....	32

## Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables .....	13
Tabla 2. Matriz de priorización .....	17
Tabla 3. Indicadores de elementos tangibles .....	55
Tabla 4. Indicadores de fiabilidad .....	55
Tabla 5. Indicadores de capacidad de respuesta .....	55
Tabla 6. Indicadores de seguridad .....	56
Tabla 7. Indicadores de empatía .....	56
Tabla 8. Problemas de la calidad de servicio del E.S. Víctor Raúl - Piura .....	54

## **Índice de Figuras**

Figura 1. Proporción de satisfacción/insatisfacción dimensión elementos tangibles .....	19
Figura 2. Proporción de satisfacción/insatisfacción según dimensión fiabilidad .....	20
Figura 3. Proporción de satisfacción/insatisfacción según capacidad de respuesta .....	21
Figura 4. Proporción de satisfacción/insatisfacción según dimensión seguridad.....	22
Figura 5. Proporción de satisfacción/insatisfacción según empatía .....	23



## Resumen

El objetivo general de estudio fue determinar el nivel de calidad del servicio de atención que reciben los beneficiarios del establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl del distrito de Piura, en el año 2019, mediante el modelo SERVQUAL (Service Quality). Este modelo plantea que para evaluar la calidad en el servicio se debe considerar cinco aspectos: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La evaluación se realizó mediante la diferencia de la percepción que recibe el cliente y la expectativa que espera del servicio, según cada aspecto del servicio. Se determinó que un cliente está satisfecho si al menos su percepción es igual a su expectativa, en caso contrario está insatisfecho. El nivel de calidad del servicio se determinó mediante una matriz de priorización que según el número de clientes insatisfechos establece los niveles de aceptable, en proceso y por mejorar. La investigación fue de tipo explicativo, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental transversal. La población en estudio estuvo conformada por los beneficios del establecimiento de salud, la muestra ascendió a 68 usuarios, a quienes se les aplicó los cuestionarios Servqual. Los resultados indican que: la dimensión tangible se encuentra en un 67.3% de insatisfacción siendo un aspecto por mejorar, la dimensión fiabilidad obtiene un 56.5% de insatisfacción ubicándose en el nivel en proceso, la dimensión seguridad presenta un 79.8% de insatisfacción siendo un aspecto por mejorar y la dimensión empatía obtiene un 53.5% de insatisfacción en el nivel en proceso. Se concluye que el nivel de calidad de servicio de atención que reciben los usuarios en el C.S. Víctor Raúl del distrito de Piura obtiene un 68.12% de insatisfacción en el año 2019 medido según el modelo Servqual y según la matriz de priorización se encuentra en el nivel por mejorar.

**Palabras claves:** Calidad del servicio, salud, Servqual.

## **Abstract**

The general objective of the study was to determine the level of quality of the care service received by the beneficiaries of the I-3 Víctor Raúl health facility in the Piura district, in the year 2019, using the SERVQUAL (Service Quality) model. This model suggests that in order to evaluate the quality of the service, five aspects must be considered: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy. The evaluation was carried out by means of the difference in the perception that the client receives and the expected expectation of the service, according to each aspect of the service. It was determined that a customer is satisfied if at least their perception is equal to their expectation, otherwise they are dissatisfied. The level of service quality was determined through a prioritization matrix that, according to the number of dissatisfied customers, establishes the levels of acceptable, in process and to be improved. The research was explanatory, quantitative and non-experimental cross-sectional design. The study population was made up of the benefits of the health establishment, the sample amounted to 68 users, to whom the Servqual questionnaires were applied. The results indicate that: the tangible dimension is at 67.3% dissatisfaction being an aspect to be improved, the reliability dimension obtains 56.5% dissatisfaction being at the level in process, the security dimension presents a 79.8% dissatisfaction being an aspect to improve and the empathy dimension obtains 53.5% dissatisfaction at the level in process. It is concluded that the level of quality of service that users receive in the C.S. Víctor Raúl of the district of Piura obtains a 68.12% dissatisfaction in the year 2019 measured according to the Servqual model and according to the prioritization matrix is at the level to improve.

**Keywords:** Quality of service, health, Servqual.

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito mundial, se reporta que la calidad de la atención en gran parte de los países, específicamente en los países con niveles de ingresos bajos y medios, es subóptima. Esto no está permitiendo el progreso de las mejoras en este sector. Puesto que en todos los países son frecuentes los diagnósticos imprecisos, existen errores de medicación, los tratamientos no apropiados o no necesarios, las instalaciones o prácticas médicas no son adecuadas o no seguras, entre otros. Por ejemplo, según los Indicadores de Prestación de Servicios se reporta que en siete países de ingresos bajos y medios mostró una variación significativa en el ausentismo del proveedor (14.3–44.3%), productividad diaria (5.2–17.4 pacientes), precisión diagnóstica (34–72.2%) y cumplimiento de las guías clínicas (22–43.8%) (WHO, 2018).

A nivel nacional, se reporta que el Perú es una de las naciones que invierte en salud de manera insuficiente, representando dicho gasto el 5.5% del PBI nacional, con un gasto promedio de 656 dólares por paciente. Con respecto a la eficiencia del servicio, el Perú tiene más trabajadores administrativos por médico tratante, con 3 administrativos por cada médico. Además, el tiempo de programación de citas en el Minsa y Essalud es de 14 días en promedio; y el tiempo promedio de espera para recibir la atención es de 2 horas y 15 minutos en el Minsa y de 1 hora y 20 minutos en Essalud. Asimismo, el tiempo de consulta dura 11 minutos en promedio en los establecimientos públicos (Contribuyentes por Respeto, 2018).

A nivel local, en especial respecto al establecimiento de salud Víctor Raúl, ubicado en el asentamiento humano que tiene la misma denominación en el distrito de Piura, se reporta que es un establecimiento de salud de categoría I-3, inicio sus actividades a fines del 2018. Se construyó con la finalidad de desconcentrar las atenciones en el hospital Santa Rosa y para beneficiar a 15 asentamiento humanos. Sin embargo, también se reporta denuncias de maltratos contra los pacientes, lo cual ha motivado a que los vecinos a realizar protestas (La Hora, 2019).

Ante este contexto, tal como los reconocen los organismos internacionales, si bien los países se comprometen a alcanzar una cobertura de salud universal para el año 2030, sin embargo, reconocen que la mayor accesibilidad a los servicios de salud es una condición necesaria, sin embargo, no es suficiente. Debido a que la mejora en el brindado de

servicios de salud necesita un enfoque orientado a optimizar la calidad de servicios en el sector salud, el cual implica brindar una atención eficaz, segura y centrada en las personas que sea oportuna, equitativa, integrada y eficiente.

Las estadísticas observadas permiten diagnosticar que la calidad del servicio en el sector salud, en gran parte de los países, es subóptima. A nivel mundial, se determina que existe diagnósticos, medicaciones y tratamientos no adecuados. Además, que las instalaciones no brindan la seguridad pertinente a los usuarios.

A nivel nacional se diagnóstica que el tiempo promedio de programación de citas y de espera para la atención no son eficientes; y a nivel local, respecto al centro de salud I-3 Víctor Raúl del distrito de Piura, se reporta denuncias respecto a una atención no adecuada. Esto indica respecto a la calidad de la atención en este establecimiento no es adecuada.

Si los problemas observados se mantienen, puede en el mejor de los casos, lograrse la condición necesaria como es la cobertura mundial de los servicios de salud, pero eso no es suficiente. Ya que seguirán existiendo los problemas como ausentismo de los proveedores, baja productividad diaria por médico tratante, precisión diagnóstica inadecuadas, no cumplimiento de las guías clínicas, más administrativos por médico tratante, y no mejorarán los tiempos de programación de consulta y de espera para la atención. Por lo que esto seguirá afectando a los usuarios.

En este sentido, este estudio establece como propósito determinar la calidad de servicio en el centro de salud I-3 Víctor Raúl del distrito de Piura, aplicando el modelo SERVQUAL. Esta es un instrumento que permite valorar la calidad de los servicios, en base a la expectativa y percepción de los consumidores, en este caso los usuarios del establecimiento. La finalidad es proponer mejoras desde la línea de la gestión de la seguridad y calidad del servicio de atención.

Numpaque y Rocha (2016) en su investigación titulada *“Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud: una revisión de literatura”* en el cual establecen como propósito examinar los estudios más selectos respecto con los modelos SERVQHOS y SERVQUAL para los años 2010-2015. Para

ello, utilizaron como método una revisión bibliográfica exploratoria para conocer el estado del arte de las investigaciones de los modelos de determinación de la calidad de los servicios en el sector salud. Las etapas del estudio fueron: revisión bibliográfica, se sistematizaron de datos, elección y análisis primario del estudio, evaluación y análisis final de los estudios. Los resultados indica lo siguiente: De los 28 estudios incluidos en la revisión bibliográfica, 11 (39.28%) se enfocaron en la percepción de la calidad respecto a los servicios de hospitalización; 5 (17.85%) en servicios de diálisis; 5 (17.85%) en atención primaria y ambulatoria; 4 (14.28%) en servicios de cirugía, y 3 (10.22%) en servicios de urgencias, anestesia y oncología. Asimismo, el 96.4% de los estudios fueron cuantitativos, mientras que el 3.6% fueron de tipo mixto. La escala de evaluación más utilizada fue el modelo SERVQUAL, empleada en 18 estudios (64.6%) y la SERVQHOS se utilizó en 10 estudios (35.7%). Por último, según número de estudios por país, España, Colombia e Irán son los que presentaban más estudios con los SERVQUOS y SERVQUAL. Concluyen, que los estudios utilizan el modelo SERVQUAL como una escala válida, confiable y apropiada para valorar la calidad de los servicios en base a las percepciones de los usuarios, el cual permite diseñar planes de mejora para los centros de salud. Además, sostienen que el agrado de los usuarios en relación a la calidad de los servicios en el sector salud es complicado relacionado con diversos determinantes como la edad, educación, ingresos, experiencias anteriores del paciente y estilo de vida.

Pérez et al. (2018) en su investigación titulada *“Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma”* en la cual se establece como finalidad estudiar las percepciones de la calidad de los servicios de salud en el hospital asistencial Lázaro Alfonso Hernández Lara, Colombia. El estudio fue transversal para el periodo de marzo – abril del 2016 en las áreas de consulta urgencias y externa del hospital asistencial. Para ello, la población objetivos fueron los pacientes que fueron atención durante el periodo de estudio, del cual se estimó una muestra de 220 pacientes, elegidos de manera aleatoria. La información de la población de estudio se recabó mediante el modelo SERVQUAL, que determina las percepciones de la calidad; y se utilizó la metodología seis sigma para la optimización continua de los servicios de salud. Según resultados evidencian, en relación a la calidad de atención que se percibe, la dimensión seguridad fue confundida con empatía, mientras que, como componente diferenciador, apareció la dimensión comodidad separada de elementos tangibles. La calificación general de la

percepción evidencia que cerca del 50% de los usuarios reportan bajas percepciones en las dimensiones de calidad evaluadas. Concluyen, que los usuarios revelan una percepción baja de la calidad en servicios de salud que reciben. Por ello, recomiendan examinar los procesos afines con la calidad de los servicios brindados y que se propongan políticas de mejoramiento en las áreas consulta externa y urgencias de acorde a la necesidad y la condición del paciente.

En los antecedentes nacionales se encontró el estudio de Veliz (2015) *“El nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención del consultorio obstétrico del centro de salud de Concepción Junín - junio 2014”* por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, que establece como propósito: analizar el nivel de satisfacción referente a la calidad de atención del consultorio obstétrico. En la metodología, se diseñó una investigación tipo descriptivo, prospectivo transversal y de nivel correlacional. Se utilizó una muestra conformada por 134 gestantes y se empleó para la recopilación de datos encuestas y cuestionarios elaborados en base al modelo SERVQUAL. Los resultados muestran que en el consultorio obstétrico el nivel de insatisfacción es alto con un 97.0% de las gestantes manifiestan recibir una mala atención en la dimensión tangibles, el 91.0% manifiesta recibir una mala atención en la dimensión de seguridad, el 90.3% manifiesta recibir una mala atención en la capacidad de respuesta, el 89.6% que manifiesta recibir una mala atención en la dimensión de fiabilidad y el 82.1% manifiesta recibir una mala atención en empatía. Por ello, se concluye con un valor de  $p < 0.05$  que se da una relación directa entre el grado de satisfacción “insatisfecho” y la “mala calidad de atención del consultorio obstétrico del Centro de Salud de Concepción, con un coeficiente de correlación positivo grande y perfecto de 1.

Alamo y Torres (2017) en su tesis de licenciatura denominada *“Nivel de satisfacción percibido por el usuario externo atendido en el centro de salud de Íllimo, periodo junio - agosto 2016”* por la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, estableció como finalidad: determinar el nivel de satisfacción percibido por el beneficiario externo atendido en el mencionado establecimiento. En la metodología establecen una investigación de tipo descriptiva, transversal y observacional, utilizando un diseño no experimental, con tres grupos de estudio. La muestra utilizada fue de 337 usuarios, a los que se aplicó el instrumento SERVQUAL modificado que determinó el grado de satisfacción percibido por los beneficiarios. Los resultados revelan que el 25.52% de los usuarios están

totalmente satisfechos, el 32.05% están satisfechos y, en una proporción mayor, el 35.91% están medianamente satisfechos por la atención que reciben en el centro de salud. Además, las dimensiones más valoradas con una mayor calificación por los usuarios respecto a la atención recibida son: aspectos tangibles con un 42.43%, empatía o calidez con 37.69%, seguridad con 36.20% y fiabilidad con 37.09%, atendidos en una mayor proporción en el consultorio de medicina general. (p. 42)

Shiguay (2018) en su estudio titulado “*Gestión de calidad para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de consulta externa de un hospital*” por la Universidad Cesar Vallejo. Establece como objetivo general: gestionar la calidad para incrementar el grado de satisfacción de los beneficiarios del departamento de consulta externa del hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Metodológicamente se diseñó una investigación de tipo aplicativa con un diseño pre experimental con pre prueba y post prueba, para la recopilación de información se utilizó el modelo SERVQUAL que se aplicó a 103 usuarios para averiguar el grado de satisfacción. De acuerdo a los resultados obtenidos, en relación al grado de satisfacción inicial de los usuarios del departamento de consulta, se obtiene un 47.98% de satisfacción inicial y un 52.02% de insatisfacción. Siendo las dimensiones más valoradas las de fiabilidad (55.9%), empatía (50.9%) y seguridad (49.8%). En tanto, que las dimensiones en las que se registró mayor insatisfacción fueron las de aspectos tangibles con 60.4% y capacidad de respuesta con 56.3%. Luego de implementar las mejoras a la gestión de calidad del departamento de consulta exterior en el hospital, se evaluó el nivel de satisfacción final de los beneficiarios, obteniéndose que en todas las dimensiones se supera el 50% de satisfacción, siendo las dimensiones más valoradas las de empatía (68.5%), fiabilidad (66.4%) y seguridad (63.6%).

Albán (2018) en su tesis: “*Relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora – 2018*” por la Universidad Cesar Vallejo. Se estableció como propósito establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes. Para ello el diseño del estudio fue aplicado, descriptivo, correlacional y transversal; la población objetivo lo conformaron 2045 usuarios del área de consulta externa, estimando una muestra de 324 pacientes. Como parte de las técnicas e instrumentos, se utilizó un cuestionario SERVQUAL con 19 interrogantes y la guía de observación para la clínica. El estudio de

cómo se relacionada de cada una de las 5 dimensiones de la calidad de los servicios con la satisfacción del usuario muestra que, la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio del área de consulta externa es muy fuerte debido a que la correlación fue de 0.862. Los aspectos que reportan mayor satisfacción en los pacientes son fiabilidad, seguridad y elementos tangibles; no obstante, se deben mejorar las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta.

En este marco, a continuación se desarrollan las teorías relacionadas al tema, iniciando con la definición de calidad del servicio, que según Lewis y Booms (1983) contempla a la calidad del servicio como, es un indicador de qué tan bueno el nivel de servicio brindado cumple con lo que espera el cliente. Prestar un servicio de calidad implica satisfacer de manera permanente con las expectativas de los clientes. En ese mismo sentido, Parasuraman et al. (1985) afirma a manera de proposición, la calidad que los consumidores perciben en un servicio está en función de la magnitud y la dirección de la discrepancia entre el servicio que se espera y el servicio que se percibe. (p. 46)

La calidad del servicio percibido tiene determinantes, que inicialmente en su trabajo exploratorio Parasuraman et al. (1985) encontraron que, independientemente del tipo de servicio, los clientes utilizan criterios básicamente equivalentes para valorar la calidad de los servicios. Por lo cual, propusieron una clasificación de 10 categorías para los elementos que influyen en la calidad de los servicios, los cuales son:

Los determinantes de la calidad del servicio según Parasuraman et al. (1985: p. 47) son: (1) Fiabilidad, implica congruencia de desempeño y confiabilidad. Significa que el establecimiento brinda el servicio correctamente la primera vez, efectúa sus compromisos, específicamente implica: exactitud en la facturación, tener los registros libres de errores, realizar el servicio a la hora designada (Pheng, et al., (2016); (2) Responsabilidad, se refiere a la voluntad o disposición del personal para ayudar y ofrecer el servicio al cliente. Implica la prontitud de la prestación del servicio: enviar un comprobante de transacción inmediatamente, volviendo a llamar al cliente rápidamente, dando servicio rápido (por ejemplo, la configuración de citas rápidamente) (Nainggolan, 2019); (3) Competencia, representa la tenencia de habilidades y conocimientos mínimos para realizar el servicio. Involucra: habilidad y conocimiento de los trabajadores de contacto, habilidad y conocimiento de los trabajadores de soporte operativo, capacidad



de búsqueda de la empresa; (4) Acceso, implica accesibilidad y habilidad de contacto. Representa: el servicio es de fácil accesibilidad por vías telefónicas (no están saturadas y no lo ponen en espera); el lapso de espera para recibir los servicios no es prolongado, el horario de operación es conveniente, la ubicación de servicio es conveniente; (5) Cortesía, implica cortesía, respeto, consideración y amabilidad de los trabajadores de contacto (incluido personal recepcionista, operadores telefónicos, etc.). Implica: respeto por la propiedad del consumidor y apariencia aseada y ordenada del personal de contacto público.

Las siguientes dimensiones son: (6) Comunicación, implica que se debe tener a los consumidores informados en un idioma que puedan entender. Significa que se debe ajustar el lenguaje al tipo de cliente, amplificando el grado de sofisticación con un consumidor bien educado y dialogando de manera no compleja y sencilla con un principiante. Implica: explicación del propio servicio, explicación de cuánto costará el servicio; explicación de las compensaciones entre servicio y costo y asegurando al consumidor que un problema será manejado; (7) Credibilidad, implica confiabilidad, credibilidad, honestidad. Lo que contribuye a la credibilidad es: nombre de empresa; reconocimiento de la compañía; características individuales de los trabajadores de contacto y la calidad de venta en las interacciones con los clientes. (8) Seguridad, relacionada a la seguridad de los usuarios durante la prestación de los servicios (Memic, et al., (2018), implica libertad del riesgo, peligro o duda. Comprende: seguridad financiera; seguridad física; privacidad; (9) Entender/Conocer al cliente, que implica hacer el esfuerzo de comprender la necesidad del cliente. Consiste en conocer los requisitos particulares de los clientes, tener sensibilidad, brindar el servicio personalizado y reconociendo al consumidor recurrente (Ranjan, et al., (2017); y (10) Tangibles, se ve como la apariencia de las instalaciones físicas de los servicios, aparición de los trabajadores, instrumentos o equipos manipulados para prestar los servicios, representaciones físicas de los servicios y otros clientes en la instalación de servicio. (Alnaser, et al., (2017)

Luego que Parasuraman et al. (1985) sugirieran un modelo conceptual de calidad de servicio, posteriormente propusieron el modelo SERVQUAL, que es una escala refinada de elementos variados para determinar las percepciones del cliente sobre la calidad del servicio, reduciendo de diez a cinco dimensiones (Loyyl y Kumar, (2018).

El modelo SERVQUAL (acrónimo del inglés Service Quality) o modelo de calidad en el servicio, fue planteado por Parasuraman, Zethaml y Berry (1988), luego de un proceso de refinamiento de las 10 dimensiones propuestas inicialmente por el modelo conceptual, que dio como resultado una escala mejorada con 22 pares de preguntas de escala Likert divididos en cinco dimensiones (tres dimensiones originales y dos dimensiones combinadas). (Azmi, et al., (2017)

Por tanto, el modelo SERVQUAL es una escala que tienen como finalidad evaluar la calidad de los servicios en 5 aspectos. Parasuraman, Zethaml y Berry (1988: 23) sugirieron los títulos y breves definiciones para las dimensiones que se presentan a continuación: (1) Tangibles: La apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, y aspecto de los trabajadores (Vorasaiharit1 y Thawesaengskulthai, (2016); (2) Fiabilidad: Aptitud para efectuar el servicio que ha sido ofrecido de forma confiable y precisa, y relacionado al tema en estudio se refiere a la fiabilidad de los servicios hospitalarios en dos aspectos, actitud de servios y protección de privacidad (Yang, Chen, y Yang, (2015); (3) Capacidad de respuesta: Voluntad para apoyar a los consumidores y brindar un servicio rápido y oportuno (Sam, et al., (2017); (4) Seguridad: Conocimiento y cortesía de los trabajadores y capacidad para brindar confianza y seguridad a los clientes (Rezaei et al., (2018); y (5) Empatía: Prestación personalizada e específica que la empresa brinda a los clientes, además implica sentir preocupación por los pacientes (Nawaz, et al., (2016).

Además, los autores aseveran que, las dimensiones de empatía y seguridad contienen componentes que contienen siete dimensiones iniciales (credibilidad, cortesía, seguridad, comunicación, competencia, comprensión/conocimiento de los clientes y acceso) las cuales no se mantuvieron distintas luego de la purificación de escala.

Relacionando la calidad del servicio en el sector en salud, según el Institute of Medicine (2001) la calidad de la atención en el sector salud es, el nivel en el cual la atención para las personas y las poblaciones aumenta la posibilidad de lograr los mejores resultados en salud según el mejor conocimiento actual que se dispone. Además, implica que para alcanzar los mejores resultados la atención debe ser: efectiva, eficiente, equitativa, oportuna, segura y centrada en el paciente. (p. 3)

Por su parte, la Asociación Médica Argentina (2016) refiere que existe dificultades para encontrar una definición mundialmente aceptada, sin embargo, sostienen que, la noción de Calidad de la Atención en Salud está relacionado a la satisfacción de las exigencias y necesidades personales del paciente, de su ambiente familiar y de la sociedad en general. Se fundamenta en la organización de un cambio cuyo propósito es alcanzar niveles óptimos en las prestaciones suprimiendo errores y optimando la productividad de las instituciones. (p. 89)

Según el Minsa (2011) la calidad de servicio: La discrepancia o brecha (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. Es decir, la diferencia entre las expectativas de servicio del cliente y el servicio percibido (Umath, (2015).

Según lo descrito anteriormente, permite formular el problema mediante la siguiente pregunta general: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de atención que reciben los usuarios del establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl del distrito de Piura año 2019 evaluado mediante el modelo SERVQUAL?

Desagregando la pregunta general, se plantean las siguientes preguntas específicas:

¿Qué nivel de calidad de servicio de atención reciben los usuarios respecto a la dimensión tangibles del SERVQUAL en el E.S. Víctor Raúl?

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión fiabilidad del SERVQUAL en el E.S. Víctor Raúl?

¿Qué nivel de calidad de servicio de atención reciben los usuarios respecto a la dimensión capacidad de respuesta del SERVQUAL en el C.S. Víctor Raúl?

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión seguridad del SERVQUAL en el C.S. Víctor Raúl?

¿Qué nivel de calidad de servicio de atención reciben los usuarios respecto a la dimensión empatía del SERVQUAL en el C.S. Víctor Raúl?

La justificación del estudio, presenta relevancia teórica porque permitió corroborar si el Modelo SERVQUAL constituye una herramienta pertinente para determinar la calidad de servicio de atención que reciben los beneficiarios del establecimiento de salud Víctor Raúl de la ciudad de Piura en el año 2019. Respecto a la justificación práctica, la

valoración de la calidad del servicio de atención que reciben los usuarios del establecimiento de salud Víctor Raúl, permitió identificar las dimensiones que se deben mejorar para el beneficio de los usuarios.

Con respecto a la relevancia social, el estudio de la calidad del servicio de atención que reciben los usuarios del establecimiento de salud Víctor Raúl, permitió identificar las expectativas y percepciones de los usuarios, para de acuerdo a ello se les brinde un mejor servicio y no se vean obligados a tener que hacer denuncias y protestas. Con respecto a la relevancia metodológica, el estudio permitirá utilizar los instrumentos SERVQUAL, tanto para expectativas como para percepciones.

Para la investigación se plantearon las siguientes suposiciones: Hipótesis general: El nivel de calidad de servicio de atención que reciben los usuarios del establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl del distrito de Piura en el año 2019, es muy satisfactorio calificado según el modelo SERVQUAL.

Las Hipótesis específicas son:

La calidad del servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión tangibles presenta un nivel muy satisfactorio medido según el SERVQUAL en el C.S. Víctor Raúl.

La calidad del servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión fiabilidad presenta un nivel muy satisfactorio según el SERVQUAL en el C.S. Víctor Raúl.

La calidad del servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión capacidad de respuesta tiene un nivel muy satisfactorio medido según el SERVQUAL en el C.S. Víctor Raúl.

La calidad del servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión seguridad presenta un nivel muy satisfactorio medido según el SERVQUAL en el C.S. Víctor Raúl.

La calidad del servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión empatía tiene un nivel muy satisfactorio calificado según el SERVQUAL en el C.S. Víctor Raúl.

Por tanto, el objetivo general de estudio fue: Determinar el nivel de calidad del servicio de atención que reciben los beneficiarios del establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl del distrito de Piura, en el año 2019, mediante el modelo SERVQUAL.

Los objetivos específicos fueron:

Determinar el nivel de calidad del servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión tangibles del modelo SERVQUAL en el C.S. Víctor Raúl.

Establecer el nivel de calidad del servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión fiabilidad del modelo SERVQUAL en el C.S. Víctor Raúl.

Calcular el nivel de calidad del servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión capacidad de respuesta del modelo SERVQUAL en el C.S. Víctor Raúl.

Establecer el nivel de calidad del servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión seguridad del modelo SERVQUAL en el C.S. Víctor Raúl.

Identificar el nivel de calidad del servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión empatía del modelo SERVQUAL en el C.S. Víctor Raúl.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo

La investigación fue de tipo descriptiva - aplicada, porque permitió identificar y describir las propiedades y características de determinado fenómeno (Hernández et al., (2015), en este caso de las dimensiones de la calidad del servicio de atención según sea satisfactoria o viceversa. Además, porque se aplicó el modelo SERVQUAL, el cual permitió identificar aspectos que afectan la calidad del servicio.

#### Enfoque

El enfoque que se utilizó es cuantitativo, que según Sánchez (2019) en este tipo de investigación se estudian fenómenos que se pueden medir, en este caso la naturaleza de las variables de percepción y expectativas fueron calificadas según una escala ordinal, y se estimó la calidad del servicio de atención mediante la brecha de las expectativas con las percepciones.

#### Diseño

El diseño es no experimental transversal, de acuerdo con Mendoza, (2018) en este tipo de diseño no hay manipulación controlada de variables, estudiándolas en su ambiente natural y en un momento determinado. En ese sentido, se describió la calidad del servicio en el momento en estudio. Se investigó las expectativas y percepciones de los usuarios del establecimiento de salud sin la realización de ningún tipo de intervención o experimento que altere dichas variables.

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Calidad del servicio	Es la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual de acuerdo a sus necesidades y expectativas.	La diferencia o brecha (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. MINSA (2011)	Elementos tangibles	Índice de equipos actualizados necesarios para la atención. Índice de instalaciones físicas visualmente atractivas Índice de aspecto adecuado de los trabajadores Índice de consonancia de las instalaciones físicas con los servicios prestados	Razón
			Fiabilidad	Índice de cumplimiento de la atención de acuerdo a lo programado y al orden de llegada. Índice de resolución de problemas Índice de confiabilidad Índice de prestación de servicios según compromisos	Razón
			Capacidad de respuesta	Índice de disponibilidad de historias clínicas con precisión Índice de precisión del momento de la prestación del servicio Índice de atención (Caja, farmacia, laboratorio y exámenes radiológicos) rápida. Índice de apoyo al usuario (disponibilidad y facilidad de obtención de citas)	Razón
			Seguridad	Índice de respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios (sobre los trámites a realizar) Índice de personal que brinde confianza. Índice de seguridad en las consultas, exámenes físicos completos Índice de trabajadores con trato cortés Índice de trabajadores que reciben apoyo del establecimiento para hacer bien su trabajo	Razón
			Empatía	Índice de atención individualizada en el establecimiento Índice de atención personalizada por parte del personal Índice de conocimiento de las necesidades Índice de entendimiento y esclarecimiento brindado sobre el problema de salud. Índice de horario adecuado	Razón

## 2.2. Población, muestra y muestreo

### 2.2.1. Población

La población de una investigación estuvo conformada por los elementos que participan del fenómeno de interés y que tienen la característica sujeta a estudio (Díaz, 2016). Según el proyecto orientado al mejorar de los servicios del centro de salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre, del distrito de Piura, con Código de Inversión N° 2189846 (MEF, 2019), el número de los beneficiarios directos es:

Población (N) = 16 988 personas.

### 2.2.2. Muestra

La muestra es un conjunto de casos o individuos extraídos de una población por algún sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico (Sánchez, et al., (2018). El tamaño muestral se determinó a través de la fórmula del cálculo del tamaño muestral para una población conocida (López y Fachelli, (2015):

Dónde :

$$n = \frac{N * Z_{\infty}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$

N = Tamaño de la población

$Z_{\infty}^2$  = Nivel de confianza (corresponde a los valores de la tabla Z)

p = proporción de los usuarios que se espera estén satisfechos

q = proporción de los usuarios que se espera estén insatisfechos

e = error de muestreo

#### Datos:

N = 16 988 usuarios

$Z_{\infty}^2$  = 1.65 que corresponde a un nivel de confianza del 90%.

p = Proporción esperada de usuarios satisfechos del 50% (0.50).

q = Proporción esperada de usuarios insatisfechos del 50%.

e = 10% = 0.10 (nivel de error de muestreo aceptable)



$$n = \frac{16\,988 * 1.65^2 * 0.50 * 0.50}{0.10^2 * (16\,988 - 1) + 1.65^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 68 \text{ usuarios}$$

Por tanto, el tamaño muestral fue de 68 usuarios del establecimiento.

### 2.2.3. Muestreo

La técnica de muestreo que se utilizó fue el muestreo aleatorio simple, puesto que según DEVORE (2008) este es el método más simple que permite obtener una selección representativa de la población, porque considera que cualquier subconjunto particular según el tamaño muestral, tiene la misma probabilidad de ser seleccionado. Es decir, se seleccionó a los usuarios del establecimiento de salud de manera aleatoria, donde todos tuvieron la misma probabilidad de formar parte de la muestra.

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la presente investigación se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta, puesto que según RINCÓN (2014) es la técnica estadística de observación más utilizada, donde el investigador registra las características de las variables en estudio sin ejercer ninguna influencia sobre ellas.

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, el instrumento Servqual, que constó de dos cuestionarios: un cuestionario para conocer las expectativas de los clientes mediante veintidós preguntas, con una valoración estilo Likert para cada pregunta y otro cuestionario para conocer las percepciones de los clientes, donde el cuestionario tiene características similares al cuestionario de expectativas (Ver Anexo 1). Ambos cuestionarios tipo Likert tuvieron una escala entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 7 (Totalmente de acuerdo).

Respecto a la validez y confiabilidad, es pertinente precisar que el instrumento Servqual es un instrumento de amplia aceptación y validado internacionalmente. Puesto que, según Parasuraman et al. (1988) señala que el instrumento Servqual posee validez de contenido (p. 28).

## **2.4. Procedimiento y criterios de inclusión y exclusión**

Una vez que se definió el tamaño de la muestra, se seleccionaron los usuarios según los siguientes criterios:

### **Criterios de inclusión**

- Los usuarios sujetos a investigación fueron mayores de edad que acudieron al establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl para recibir algún servicio de atención durante el periodo de aplicación de la encuesta.
- Se consideraron también como informantes al familiar u acompañante del usuario que acudió al establecimiento a recibir alguna atención.
- Se consideraron sujetos de análisis a los usuarios que tuvieron la disponibilidad de participar en el estudio.

### **Criterios de exclusión**

- Usuarios que por su condición tuvieron alguna limitación que les impida participar del estudio.
- Los familiares o informantes que no tuvieron disponibilidad o no desearon participar del estudio.
- Los usuarios que durante el periodo de aplicación de la encuesta no acudieron al establecimiento a recibir alguna atención médica.

El periodo de aplicación de la encuesta fue durante una semana, debido a la existencia a la variabilidad de las expectativas y percepciones de los usuarios y puesto que el flujo de atenciones es variable durante la semana, mostrando comportamiento diferente a lo largo de los días. El tiempo promedio de duración de la aplicación del cuestionario por usuario fue entre 10 a 15 minutos.

## **2.5. Método de análisis de datos**

Luego que las encuestadas fueron aplicadas, se revisaron para identificar los cuestionarios que presentaron omisiones para excluirlas del procedimiento de análisis. La digitación de los datos será en hojas de cálculo y en el paquete estadístico SPSS versión 22.

El método de análisis de datos se realizó en base a la expresión en porcentajes de cada dimensión de la calidad de servicio teniendo en cuenta el orden siguiente:

1. Fiabilidad
2. Capacidad de respuesta
3. Seguridad
4. Empatía
5. Elementos tangibles.

Para ello, se consideró al nivel de calidad del servicio de atención a la diferencia entre las percepciones y las expectativas, dónde:

$P - E =$  Resultado: (+) = Usuario satisfecho  
(-) = Usuario insatisfecho

Luego, para la interpretación de los resultados se siguió el siguiente procedimiento:

1. Se elaboró y presentó tablas de resultados de la diferencia de las percepciones y las expectativas para cada una de las 22 preguntas del instrumento Servqual y un resumen general.
2. Se determinó el nivel de satisfacción de la calidad de la atención en el establecimiento de manera global y por cada dimensión.
3. Se clasificó el nivel de la calidad de atención según la Tabla N° 3, el cual permitirá identificar los aspectos aceptables, en proceso y por mejorar.

Tabla 2. *Matriz de priorización*

<b>Porcentaje de insatisfacción</b>	<b>Priorización</b>
Mayor a 60%	Por mejorar
Entre 40 y 60%	En proceso
Menor a 40%	Aceptable

Elaboración propia.

4. Las dimensiones y los indicadores que tuvieron un porcentaje mayor a 60% de insatisfacción fueron considerados como oportunidades por mejorar.

## **2.6. Aspectos éticos**

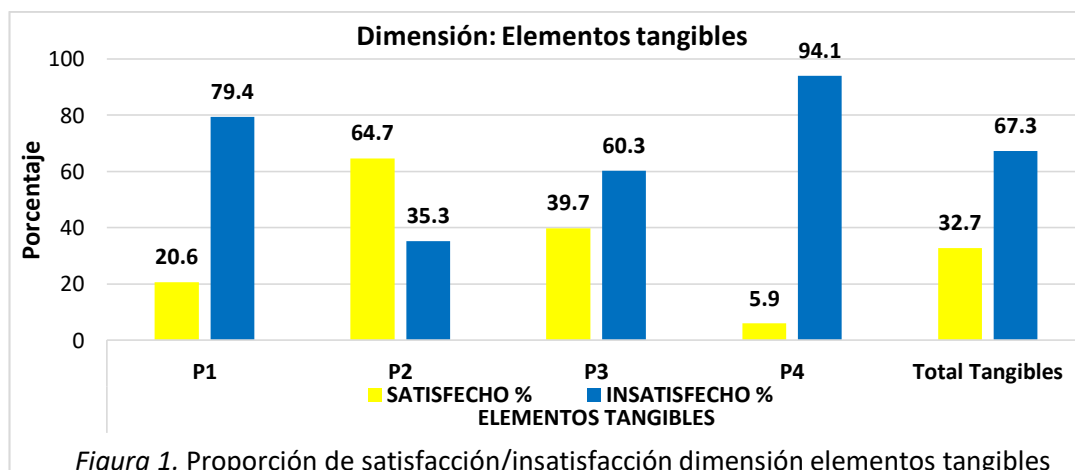
- Se solicitó el consentimiento y se respetó la disponibilidad o no de los usuarios del establecimiento de participar en el estudio.
- Se respetó las condiciones vulnerables de los usuarios que limiten su participación en el estudio.
- Los datos proporcionados fueron utilizados para los fines exclusivamente establecidos en el presente estudio.
- Los datos obtenidos fueron anónimos y de carácter confidencial respecto a la identidad de los usuarios.

### III. RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados de la evaluación de la calidad de servicio en base al modelo SERVQUAL aplicado al establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl del distrito de Piura en el año 2019. Los resultados se presentan según cada dimensión y sus indicadores.

Iniciando con los resultados de los indicadores de la dimensión aspectos tangibles. El primer indicador es el índice de equipos actualizados necesarios para la atención donde aproximadamente ocho de cada diez usuarios se encuentran insatisfechos (79.4%), siendo un aspecto por mejorar. El segundo indicador es índice de instalaciones físicas visualmente atractivas donde alrededor de un tercio reporta que no se cubren sus expectativas, encontrándose en un nivel aceptable. El tercer indicador es el índice de aspecto adecuado de los trabajadores donde seis de cada diez usuarios (60.3%) se encuentran insatisfechos, por ello es un aspecto por mejorar. El cuarto indicador es el índice de consonancia de las instalaciones físicas con los servicios prestados, donde para un elevado porcentaje de usuarios (94.1%), lo cual es un aspecto por mejorar.

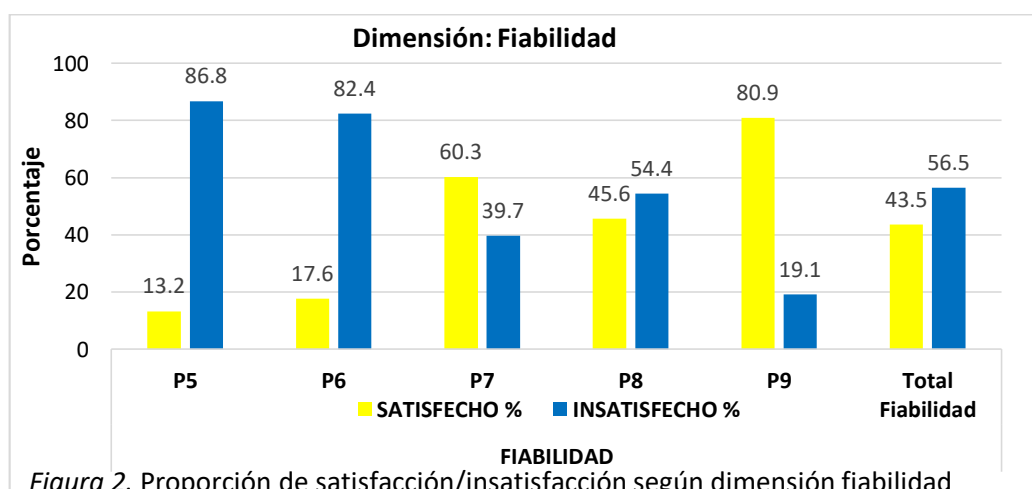
Por tanto, resumiendo los indicadores de la dimensión elementos aspecto tangibles según el promedio de los indicadores, el resultado indica que un 67.3% de los encuestados se encuentran insatisfechos, en tanto que solo un 32.7% se encuentran satisfechos. Esto muestra que para dos tercios de los usuarios no se cubren sus expectativas respecto a los elementos tangibles del establecimiento de salud. Este resultado general muestra que la dimensión elementos tangibles según la matriz de priorización es un aspecto por mejorar.



La dimensión fiabilidad tiene como primer indicador al índice de cumplimiento de la atención de acuerdo a lo programado y al orden de llegada donde para una alta proporción de usuarios (86.8%) perciben que no se les atiende oportunamente. El segundo indicador es el índice de resolución de problemas donde ocho de cada diez usuarios (82.4%) perciben que cuando tienen problemas, el personal no son comprensivos y tranquilizadores.

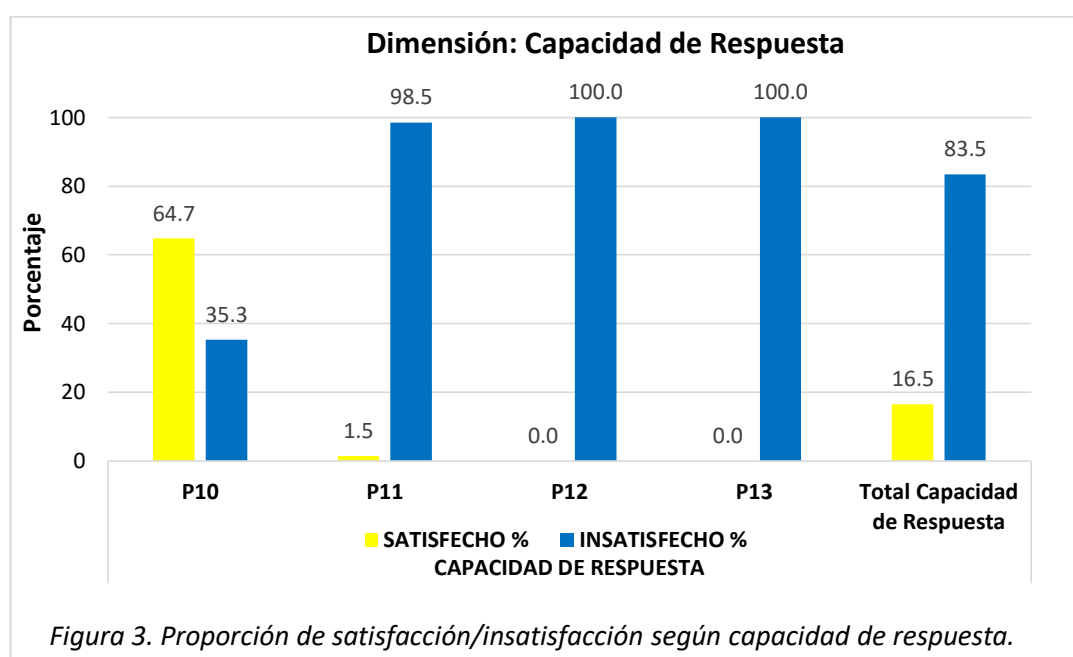
El tercer indicador es el índice de confiabilidad que resultó en un 39.7% de insatisfacción y se encuentra en el límite del nivel aceptable. El cuarto indicador es el índice de prestación de servicios donde más de la mitad de los usuarios (54.4%) perciben que no se proporcionan los servicios del establecimiento en el momento en que se comprometan a hacerlo. El quinto indicador es índice de disponibilidad de historias clínicas con precisión obteniendo un 19.1% de insatisfacción.

El resumen de los indicadores de la dimensión fiabilidad indican que en promedio un 56.5% de los usuarios se encuentran insatisfechos y un 43.5% están satisfechos, debido principalmente a que no se cubren las expectativas en la atención programada y orden de llegada y en la resolución de problemas. Según la matriz de priorización y teniendo en cuenta la proporción de insatisfacción promedio, la dimensión fiabilidad se encuentra en el nivel proceso.



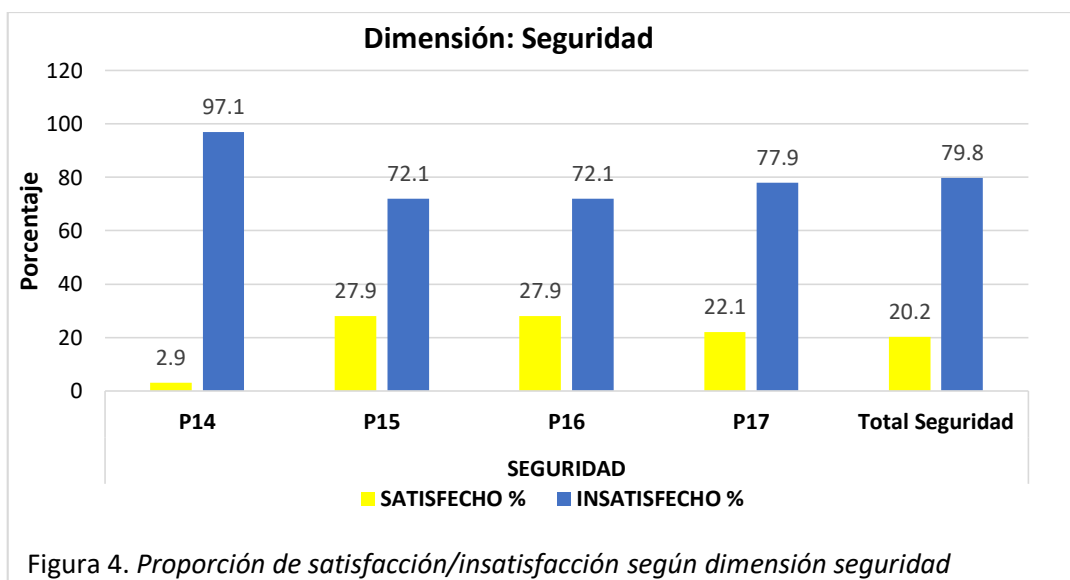
La siguiente dimensión de la calidad del servicio es la capacidad de respuesta, el primer indicador es el índice de precisión del momento de la prestación del servicio, donde aproximadamente un tercio reporta que no se cubren sus expectativas (35,3%). El segundo indicador corresponde al índice de atención rápida, donde un elevado porcentaje de usuarios se encuentran insatisfechos (98.5%) con la atención brindada en el establecimiento ya sea en caja, farmacia, laboratorio, exámenes radiológicos, etc. Con respecto al tercer indicador, el índice de apoyo al usuario, y cuarto indicador, índice de respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios, se obtiene que el 100% de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos con el apoyo y los tramites a realizar, ya que los trabajadores se encuentran demasiado ocupados para responder sus solicitudes.

En síntesis, los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta reflejan en promedio que un 83.5% de los usuarios se encuentran insatisfechos y solo un 16.5% están satisfechos, por lo que, los usuarios no cubren las expectativas principalmente en la atención rápida, el apoyo al usuario y a la respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios. Según la matriz de priorización y teniendo en cuenta la proporción de insatisfacción promedio, la dimensión fiabilidad se encuentra en el nivel por mejorar.



Los resultados de la dimensión seguridad indican respecto al primer indicador, el índice de personal que brinda confianza, se obtiene que el 97.1% de los usuarios encuestados insatisfechos porque no pueden confiar en los empleados del establecimiento. Con relación al segundo indicador, índice de seguridad en las consultas, y tercer indicador, índice de trabajadores con trato cortés, aproximadamente 7 de cada 10 usuarios se encuentran insatisfechos porque no se sienten seguros en sus consultas y porque el trato con los trabajadores del establecimiento no es el adecuado. El cuarto indicador es el índice de trabajadores que reciben apoyo, donde un 77.9% de los usuarios encuestados tienen la percepción que el establecimiento no les brinda apoyo a los trabajadores para que realicen un trabajo adecuado.

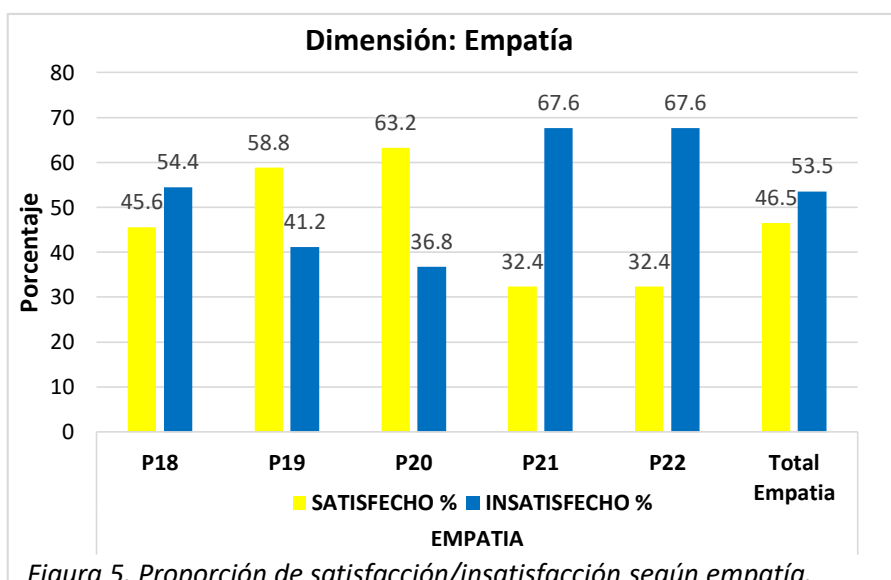
En resumen, el promedio de los indicadores indica que solo un 20.2% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos, en tanto que el 79.8% de los usuarios se encuentran insatisfechos respecto a la dimensión seguridad. La insatisfacción es principalmente porque no se cubren las expectativas respecto a que el personal que no brinda confianza y porque se percibe que el personal no recibe el apoyo del establecimiento para brindar un servicio adecuado. Según la matriz de priorización la seguridad es una dimensión por mejorar.





La calidad del servicio según el modelo Servqual tienen como quinta dimensión a la empatía y su primer indicador es el índice de atención individualizada, donde más de la mitad de los usuarios (54.4%) manifiestan que no se cubren sus expectativas. Respecto al segundo indicador, el índice de atención personalizada, un 41.2% de los usuarios indicaron estar insatisfechos. El tercer indicador es el índice de conocimiento de las necesidades, donde un 36.8% de los usuarios reportaron estar insatisfechos. El cuarto indicador es el índice de entendimiento y esclarecimiento brindado sobre el problema de salud, donde dos tercios un de los usuarios (67.6%) no se cubre sus expectativas. El quinto indicador de la dimensión empatía es el índice de horario de atención adecuado, donde el 67.7% de los encuestados indicaron estar insatisfechos.

El resumen de los indicadores de la dimensión empatía indican que en promedio un 46.5% se encuentran satisfechos y un 53.5% se encuentran insatisfechos. Esto muestra que más de la mitad de los usuarios encuestados sí se cubren sus expectativas respecto a la dimensión empatía. Según la matriz de priorización la dimensión empatía se encuentra en el nivel proceso.



## IV. DISCUSIÓN

En este capítulo se comparan los resultados obtenidos de la investigación realizada con los resultados expuestos en los trabajos previos, tanto a nivel internacional como nacional; además se comparan los resultados con las teorías relacionadas. Los resultados obtenidos permiten discutir lo siguiente:

Respecto al objetivo específico 1 se determinó que la calidad del servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión tangibles presenta un nivel por mejorar con un 67.3% de insatisfacción, siendo los aspectos por mejorar los equipos actualizados necesarios para la atención, el aspecto adecuado de los trabajadores y la consonancia de las instalaciones físicas con los servicios prestados. Esto se corresponde con lo que se observa en la problemática a nivel internacional, que existen instalaciones inseguras haciendo subóptima la prestación de servicios. El resultado de insatisfacción se corresponde también con los hallazgos de insatisfacción de Veliz (2015) quien encontró un 97.0% de usuarios insatisfechos y también Shiguay (2018) encontró un 60.4% de insatisfacción en la dimensión tangibles. Esto evidencia que la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, y aspecto de los trabajadores es un aspecto que tiende a encontrarse en un nivel por mejorar, especialmente en los establecimientos de salud nacionales.

Con relación al objetivo específico 2 se determinó que la calidad del servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión fiabilidad presenta un nivel en proceso con un 56.5% de insatisfacción, siendo los aspectos por mejorar el cumplimiento de la atención de acuerdo a lo programado y orden de llegada, la resolución de problemas donde el personal se muestren comprensivos y tranquilizadores. Este resultado se corresponde con lo que encontró Alamo y Torres (2017) donde la fiabilidad alcanzó un 37.09% de satisfacción. Esto evidencia que la dimensión fiabilidad es un aspecto que tiende a encontrarse en un nivel intermedio, por mejorar. Esto significa que en los establecimientos de salud no se debe descuidar la prestación del servicio se realice de forma confiable y precisa, especialmente en la actitud de servicios y protección de privacidad de los pacientes, porque se puede convertir en un aspecto por mejorar.

En cuanto al objetivo específico 3 se determinó la calidad del servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión capacidad de respuesta tiene un nivel por mejorar con un 83.5% de insatisfacción. Esta dimensión es una de las que presentó mayores porcentajes de insatisfacción, siendo los aspectos por mejorar la atención rápida en el establecimiento ya sea en caja, farmacia, laboratorio, exámenes radiológicos, etc. Además, se debe mejorar el apoyo al usuario y la respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios. Estos resultados no muy favorables también se corresponden con los hallazgos de Veliz (2015) quién encuentra un 90.3% de insatisfacción y Shiguay (2018) con un 56.3% de insatisfacción. Sin embargo, Alamo y Torres (2017) encuentran que la capacidad de respuesta obtuvo un 66.47% de satisfacción. Esto evidencia que se encuentran niveles diversos respecto a esta dimensión, pero que existen casos con resultados no muy favorables, especialmente, en el ámbito nacional donde se corresponde con lo encontrado en la realidad problemática que el tiempo de programación de citas en establecimiento del Minsa y Essalud es de dos semanas en promedio; y el tiempo promedio de espera para recibir la atención supera las dos horas en el Minsa y más de una hora en Essalud.

En el objetivo específico 4 permitió determinar que la calidad del servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión seguridad tiene un nivel por mejorar con un 79.8% de insatisfacción, siendo los aspectos por mejorar: la seguridad en las consultas, que el personal brinde confianza, el trato cortés de los trabajadores y el apoyo a los trabajadores por parte del establecimiento. Este resultado se corresponde con el hallazgo de Alamo y Torres (2017) que encontró solo un 36.2% de satisfacción y con los resultados de Veliz (2015) que encontró que un 91.0% manifiesta recibir una mala atención en la dimensión de seguridad. Aunque también hay resultados opuestos como el de Albán (2018) que encontró más de un 90% de satisfacción respecto a esta dimensión. Esto evidencia que los requerimientos de mejora dependen de la particularidad del establecimiento, pero son más las evidencia que reportan que los establecimientos deben mejorar la seguridad en las consultas, exámenes físicos completos, el trato cortés y con confianza de los trabajadores y el apoyo al personal para que puedan desempeñar una buena labor. La seguridad es indispensable no solo en el ámbito nacional sino también en el ámbito internacional, porque como se diagnosticó internacionalmente existen errores de medicación, tratamientos inapropiados o innecesarios, prácticas médicas inadecuadas e inseguras, lo cual no la seguridad a los pacientes.

Respecto al objetivo específico 5 se determinó que la calidad del servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión empatía tiene un nivel en proceso con un 53.5% de insatisfacción, siendo los aspectos mejorar el entendimiento y esclarecimiento brindado sobre el problema de salud y el horario de atención adecuado. Según los antecedentes, existen hallazgos más desfavorables como el de Veliz (2015) que encontró que 82.1% de usuarios manifiesta recibir una mala atención en empatía; Alamo y Torres (2017) encuentran solo un 37.69% de satisfacción; Shiguay (2018) reporta un resultado más favorable de un 50.9% de satisfacción. Aunque Albán (2018) encuentra un resultado más favorable con más del 90% de satisfacción. Esto muestra que la empatía en la calidad del servicio es un aspecto muy sensible en la prestación de servicios médicos.

## V. CONCLUSIONES

La calidad del servicio de atención que reciben los usuarios en el C.S. Víctor Raúl respecto a la dimensión tangibles se encuentra en un 67.3% de insatisfacción medido según el modelo SERVQUAL y según la matriz de priorización que se presenta en la Tabla 2 (ver página 17) es un aspecto por mejorar.

La calidad del servicio de atención que reciben los usuarios en el C.S. Víctor Raúl respecto a la dimensión fiabilidad obtiene un 56.5% de insatisfacción medido según el modelo SERVQUAL, que la ubican según la matriz de priorización presentada en la Tabla 2 (ver página 17) en un nivel en proceso.

La calidad del servicio de atención que reciben los usuarios en el C.S. Víctor Raúl respecto a la dimensión capacidad de respuesta presenta un 83.5% de insatisfacción medido según el modelo SERVQUAL y según la matriz de priorización mostrada en la Tabla 2 (ver página 17) es un aspecto por mejorar.

La calidad del servicio de atención que reciben los usuarios en el C.S. Víctor Raúl respecto a la dimensión seguridad presenta un 79.8% de insatisfacción medido según el modelo SERVQUAL y según la matriz de priorización que se muestra en la Tabla 2 (ver página 17) en un nivel por mejorar.

La calidad del servicio de atención que reciben los usuarios en el C.S. Víctor Raúl respecto a la dimensión empatía obtiene un 53.5% de insatisfacción medido según el modelo SERVQUAL, que permiten ubicar según la matriz de priorización presentada en la Tabla 2 (ver página 17) en un nivel en proceso.

En general, el nivel de calidad de servicio de atención que reciben los usuarios en el C.S. Víctor Raúl del distrito de Piura obtiene un 68.12% de insatisfacción en el año 2019 medido según el modelo SERVQUAL, por tanto, según la matriz de priorización que se encuentra en la Tabla 2 (ver página 17) la calidad del servicio es un aspecto por mejorar.

## VI. RECOMENDACIONES

En los elementos tangibles, aunque el C.S. Víctor Raúl cuenta con nueva infraestructura, se recomienda que se termine de implementar el equipamiento del establecimiento, capacitar al personal para el uso adecuado de los nuevos equipos, implementar un cronograma de visitas inopinadas y se supervise de manera continua al personal e informar a la población beneficiaria mediante campañas de educación para que conozcan los servicios que ofrece el establecimiento.

Para la mejora de la fiabilidad en el establecimiento, se debe dar a conocer a usuarios los fluxogramas de atención de cada servicio, reducir los tiempos de espera para la atención, establecer una capacidad de atención apropiada por médico tratante por día.

Para la capacidad de respuesta del establecimiento se sugiere implementar trámites más sencillos para la obtención de consultas mediante medios electrónicos, realizar talleres de sensibilización dirigido al personal e implementar mecanismos de información, recepción y atención de quejas y sugerencias y mecanismos de recepción y respuesta de solicitudes al usuario.

Para la mejora de la seguridad en el establecimiento se sugiere que una comunicación sin tecnicismos y un trato que genere confianza, capacitar con respecto a la amabilidad en el trato a los porteros, personal de limpieza, personal de triaje, laboratorio, farmacia, tópico, consultorios, personal administrativo de admisión y de archivos de historias clínicas; minimizar riesgos en la ubicación de los pacientes y que el personal reciba el apoyo del establecimiento.

Para la mejora de la empatía en el establecimiento se recomienda que la comunicación del diagnóstico, tratamientos y uso de medicamentos del problema de salud de los pacientes se utilice un lenguaje claro y sencillo; y sensibilizar al personal para la comprensión de las necesidades específicas de los usuarios.

## REFERENCIAS

- ALAMO, José y Torres, Katherine. 2017. Nivel de satisfacción percibido por el usuario externo atendido en el centro de salud de Íllimo, periodo junio - agosto 2016. Chiclayo : Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo.
- ALBÁN, Ericka. 2018. Relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora - 2018. Piura : Universidad Nacional de Piura.
- ALNASER, Feras, y otros. 2017. The Impact of SERVQUAL Model and Subjective Norms on Customer's Satisfaction and Customer Loyalty in Islamic Banks: A Cultural Context. Terengganu - Malaysia : International Journal of Economics & Management Sciences.
- ASOCIACIÓN Médica Argentina. 2016. Código de ética para el equipo de salud. Capítulo 8. De la calidad de la atención en salud. Buenos Aires : Universidad del Aconcagua, 2016. ISBN 978-987-1511-75-4.
- AZMI, Tarana, y otros. 2017. Measurement of Patient Satisfaction with SERVQUAL Model of Private Hospitals: SEM Approach. Bangladesh : American Journal of Management Vol. 17(3).
- CALIXTO, Maria Gloria, y otros. 2011. Escala SERVQUAL: validación en población mexicana. Sao Paulo : Florianópolis, 2011 Jul-Set; 20(3): 526-33.
- CONTRIBUYENTES por Respeto. 2018. Radiografía del Sector Salud. Lima : Contribuyentes por Respeto.
- DEVORE, Jay L. 2008. Probabilidad y Estadística para Ingeniería y Ciencias. México, D.F. : Cengage Learning Editores.
- DÍAZ, Neftali. 2016. Población y muestra. Toluca - México : Universidad Autónoma del Estado de México.
- HERNÁNDEZ, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. 2015. Metodología de la investigación 6ª Edición. México. : McGRAWHILL.
- INSTITUTE of Medicine. 2001. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. Washington : Institute of Medicine (US) Committee on Quality of Health Care in America.
- LA HORA. 2019. Vecinos amenazan con tomar C.S. Víctor Raúl. Piura : La Hora.
- LEWIS, Robert y Booms, Bernard. 1983. The Marketing Aspects of Service Quality. Chicago : American Marketing, 1983. págs. 99-107.
- LÓPEZ, Pedro y Fachelli, Sandra. 2015. Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Barcelona : Universitat Autònoma de Barcelona.

LOYYL, Bobby y Kumar, Manish. 2018. A Critical analysis on Service Quality and Customer Retention. Lucknow - India : SSRN.

MEF. 2019. Mejoramiento de los servicios de salud en el establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre, del distrito de Piura, provincia de Piura, departamento de Piura. Lima : Banco de inversiones. Invierte.pe. MEF, 2019. Código Único N° 2189846.

MEMIC, Zada, y otros. 2018. Measuring the quality of logistics services in the transport company using the Servqual Model. Doboj - Bosnia : International Conference on Management, Engineering and Environment.

MENDOZA, Jennifer. 2018. Conocimientos y herramientas básicas para la investigación científica. Bucaramanga - Colombia : Universidad Manuela Beltrán.

MINSA. 2011. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Lima : Ministerio de Salud, 2011. RM N° 527-2011/MINSA.

NAINGGOLAN, Sudung. 2019. A Study On In-Patient Satisfaction In Uki Hospital Using Servqual And Importance Performance Analysis. Jakarta : International Journal of Advanced Research and Publications.

NAWAZ, Muhammad, y otros. 2016. Service Quality in Public and Private Hospitals in Pakistan: An Analysis Using SERVQUAL Model. Lahore - Pakistan : Journal of Management Sciences and Technology.

NUMPAQUE, Adriana y Rocha, Anderson. 2016. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud: una. s.l. : Rev. Fac. Med. 2016 Vol. 64 No. 4: 715-20.

OTZEN, Tamara y Manterola, Carlos. 2017. Técnicas de muestreo sobre una Población de Estudio. Temuco : Int. J. Morphol., 2017. 35 (1): 227-232.

PARASURAMAN, A, Zeithaml, Valarie y Berry, Leonard. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Chicago : The Journal of Marketing.

PARASURAMAN, Parsu, Berry, Leonard y Zeithaml, Valarie. 1988. SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. Cambridge : Journal of Retailing, 1988. Volumen 64. Number 1..

PÉREZ, Miguel, y otros. 2018. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Santander : Universidad de Santander, 2018. Vol. 44, No. 2 (2018).

PHENG, Sui y Rui, Z. 2016. SERVQUAL, the Kano Model and QFD. Singapore : Service Quality for Facilities Management in Hospitals.

RANJAN, Deepti, Dash, Chinmaya y Jena, Ansuman. 2017. A Study on Hospital Service Quality Perception. India : International Journal of Engineering and Management Research.



- REZAEI, Jafar, y otros. 2018. Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM. Delft : Elsevier Ltd.
- RINCÓN, Germán Ernesto. 2014. Estadística. Santander : Unidades Tecnológicas de Santander.
- SAM, Enoch, Hamidu, Osmanu y Daniels, Stijn. 2017. SERVQUAL analysis of public bus transport services in Kumasi metropolis, Ghana: Core user perspectives. Kumasi : Elsevier.
- SÁNCHEZ, Fabio. 2019. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. Lima : Rev. Digit. Invest. Docencia Univ. vol.13 no.1.
- SÁNCHEZ, Hugo, Reyes, Carlos y Mejía, Katia. 2018. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima : Universidad Ricardo Palma.
- SHIGUAY, Jhordan. 2018. Gestión de calidad para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de consulta externa de un hospital. Chimbote : Universidad Nacional de Piura.
- SUSALUD. 2019. Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Lima : Superintendencia Nacional de Salud.
- UMATH, Bhupesh, Marwah, Amit y Soni, Manish. 2015. Measurement of Service Quality in Health Care Industry using Servqual Model: A Case of Select Hospitals. Ujjain - India : International Journal of Management and Social Sciences Research.
- VELIZ, Rossy Luz. 2015. El nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención del consultorio obstétrico del centro de salud de Concepcion Junin - junio 2014. Huànuco : Universidad Nacional Hermilio Valdizan.
- VORASAIHARIT, Nantapatr y Thawesaengskulthai, Natcha. 2016. Integration of Serqual Model with quality function deployment to enhance library's service quality. Bangkok : International Conference on Engineering Technologies and Big Data Analytics.
- WHO, OECD y WB. 2018. Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage. Ginebra : World Health Organization, Organisation for Economic Co-operation and Development, and The World Bank, 2018.
- YANG, Jin, Yang , Huan y Chen, Xu. 2015. Evaluation Model for Hospital Service Quality. Chengdu - China : International Conference on Logistics Engineering, Management and Computer Science.



E11. ¿No es realista que los usuarios esperen un servicio rápido de los trabajadores de estas empresas?							
E12. ¿Los trabajadores del establecimiento no siempre tienen que estar dispuestos a ayudar a los clientes?							
E13. ¿Está bien si están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios prontamente?							
E14. ¿Los usuarios deben confiar en los trabajadores del establecimiento?							
E15. ¿Los usuarios deben poder sentirse seguros en sus consultas con los trabajadores del establecimiento?							
E16. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud deben ser educados?							
E17. ¿Sus trabajadores deben obtener el apoyo adecuado del establecimiento para hacer bien su trabajo?							
E18. ¿No se debe esperar que el establecimiento preste atención individual a los usuarios?							
E19. ¿Los trabajadores del establecimiento no pueden dar a los clientes atención personal?							
E20. ¿No es realista esperar que los trabajadores sepan cuáles son las necesidades de los usuarios?							
E21. ¿No es realista esperar que el establecimiento tenga en cuenta los mejores intereses de sus usuarios?							
E22. ¿No se debe esperar que el establecimiento tenga horas de atención convenientes para todos usuarios?							



P16. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud son educados?							
P17. ¿Los trabajadores reciben el apoyo adecuado del establecimiento para hacer bien su trabajo?							
P18. ¿En el establecimiento de salud no le dan atención individual?							
P19. ¿Los trabajadores de establecimiento no le brindan una atención personalizada?							
P20. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud no saben cuáles son sus necesidades?							
P21. ¿El establecimiento de salud no tiene sus mejores intereses de los usuarios?							
P22. ¿El establecimiento no tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios?							

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Título	Problema General	Objetivo General	Preguntas Específicas	Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicadores	Unidad de análisis	Población	Muestra	Técnicas	Instrumentos
"Evaluación de la calidad de servicio en base al modelo SERVQUAL aplicado al establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl del distrito de Piura, año 2019"	¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de atención que reciben los usuarios del establecimiento de salud Víctor Raúl de la ciudad de Piura, en el año 2019, mediante el modelo SERVQUAL?	Determinar el nivel de calidad del servicio de atención que reciben los beneficiarios del establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl del distrito de Piura, en el año 2019, mediante el modelo SERVQUAL.	¿Qué nivel de calidad de servicio de atención es el que reciben los usuarios respecto a la dimensión tangibles?	Determinar el nivel de calidad de servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión tangibles.	Calidad del servicio	Tangibles	Índice de equipos actualizados necesarios para la atención. Índice de instalaciones físicas visualmente atractivas Índice de aspecto adecuado de los trabajadores Índice de consonancia de las instalaciones físicas con los servicios prestados	Los usuarios del establecimiento de salud Víctor Raúl de la ciudad de Piura	Según el proyecto de mejoramiento del establecimiento de Salud con Código de inversión N° 2189846, es número de beneficiarios directos es:  <b>16,988</b> Personas.	Se aplicó la fórmula para la estimación de población finita:  N= Población  Z= nivel de confianza= 90% = 1.65  p= 0.5 q= 0.5  E= error = 0.10  n= muestra  Se obtuvo una muestra de:  68 usuarios	La encuesta	Cuestionario:  Instrumentos SERVQUAL, tanto para expectativas como para percepciones.
			¿Qué nivel de calidad de servicio de atención es el que reciben los usuarios respecto a la dimensión fiabilidad?	Establecer el nivel de calidad de servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión fiabilidad		Fiabilidad	Índice de cumplimiento de la atención de acuerdo a lo programado y al orden de llegada. Índice de resolución de problemas Índice de prestación de servicios según compromisos Índice de disponibilidad de historias clínicas con precisión					
			¿Qué nivel de calidad de servicio de atención es el que se les presta a los usuarios respecto a la dimensión capacidad de respuesta?	Calcular el nivel de calidad de servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión capacidad de respuesta.		Capacidad de respuesta	Índice de precisión del momento de la prestación del servicio Índice de atención (Caja, farmacia, laboratorio y exámenes radiológicos) rápida. Índice de apoyo al usuario (disponibilidad y facilidad de obtención de citas) Índice de respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios (sobre los trámites a realizar)					
			¿Qué nivel de calidad de servicio de atención reciben los usuarios respecto a la dimensión seguridad?	Establecer el nivel de calidad de servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión seguridad.		Seguridad	Índice de personal que brinde confianza. Índice de seguridad en las consultas, exámenes físicos completos Índice de trabajadores con trato cortés Índice de trabajadores que reciben apoyo del establecimiento para hacer bien su trabajo					
			¿Qué nivel de calidad de servicio de atención es el que reciben los usuarios respecto a la dimensión empatía?	Identificar el nivel de calidad de servicio de atención que reciben los usuarios respecto a la dimensión empatía.		Empatía	Índice de atención individualizada en el establecimiento Índice de atención personalizada por parte del personal Índice de conocimiento de las necesidades Índice de entendimiento y esclarecimiento brindado sobre el problema de salud. Índice de horario adecuado					

### Anexo 3. Registro de datos de los cuestionarios

Tabla 8. *Datos del cuestionario de expectativas*

N° Encues- tado	Preguntas																					
	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	E 10	E 11	E 12	E 13	E 14	E 15	E 16	E 17	E 18	E 19	E 20	E 21	E 22
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	6	7	6	6
3	6	6	6	5	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	7	5	6	5	6	5
7	6	6	7	6	7	7	5	6	5	4	5	5	6	5	5	6	5	5	5	4	4	7
8	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	5	6	6	6	4	4	4	4
9	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	6	5	7	6	7	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
12	5	6	6	5	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7
13	4	4	3	3	3	4	5	5	5	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7
14	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	7	7	7	6	6	5	4	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5	6	5	4	5	6
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7
18	5	5	6	5	6	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	6	6	7	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	5	6	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6
21	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7
22	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
23	5	6	5	6	6	7	5	6	7	5	7	7	6	7	5	3	7	5	7	7	7	7
24	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	4	6	5	6	5	6	6	5	6	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	6	7
26	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7
27	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	7
30	7	7	6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
31	7	6	6	6	7	6	5	5	5	4	3	4	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7
32	5	5	5	6	6	6	6	7	7	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6
33	6	7	6	7	6	7	6	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3
34	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	7	6
35	4	4	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6

Tabla 8. Datos de la encuesta de expectativas (Continuación)

N°	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22
36	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37	7	6	7	7	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	4	4	4	4	4
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6
44	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
45	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5
46	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7
47	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
48	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
49	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
50	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	6	7	6	7	6	4	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
53	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
54	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
55	7	7	7	6	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	5	6	5	4	5	6	5	4	5	6	5	4	5	6	6	7	6	5	5	5	6
58	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4
59	4	4	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	7	5	5	4	4	4	7
60	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
63	6	6	6	7	6	7	6	5	4	5	6	6	7	6	5	6	7	6	7	6	7	5
64	5	5	6	6	7	6	5	5	6	7	6	7	5	6	7	6	5	7	5	6	6	6
65	4	4	5	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
66	6	4	4	5	6	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
67	6	6	6	6	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



Tabla 9. Datos del cuestionario de percepciones

**Preguntas**

N° Encues- tado	Preguntas																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	5	4	3	4	4	5	5	6	5	3	3	3	3	4	5	4	5	6	5	5	4
2	4	5	4	3	4	3	5	4	6	6	2	2	3	4	4	5	2	4	7	6	5	4
3	4	6	6	6	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	6	6	5	5	4	5	5
4	4	6	4	1	4	4	5	4	6	5	1	3	3	2	4	4	2	5	5	6	5	5
5	4	5	4	3	4	4	6	5	6	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
6	4	6	4	2	4	3	6	4	5	6	1	3	3	3	4	4	2	6	5	7	3	4
7	4	5	4	2	3	5	5	4	6	5	2	2	2	4	4	4	5	6	5	5	4	5
8	3	5	4	3	4	3	5	4	6	5	3	2	3	4	5	5	6	6	7	5	5	4
9	3	5	5	2	3	4	6	4	5	6	2	3	2	4	4	6	4	6	5	5	3	4
10	4	6	4	2	4	4	6	5	7	5	2	3	2	3	5	4	3	5	7	6	3	4
11	4	6	5	3	3	3	5	5	7	6	3	2	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4
12	3	6	5	3	4	4	5	5	7	5	3	2	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5
13	4	5	4	3	4	4	5	5	6	5	3	3	3	3	4	4	4	5	6	5	4	4
14	4	7	4	3	4	4	5	4	6	6	3	3	2	3	4	4	2	6	6	6	4	5
15	3	5	5	3	3	4	5	4	6	6	2	2	3	2	4	4	2	5	6	5	3	5
16	3	5	5	3	3	4	5	5	7	6	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
17	4	6	5	1	3	3	6	4	6	5	1	3	2	2	4	4	3	5	6	7	4	5
18	4	5	5	1	3	3	5	5	6	6	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4
19	4	5	5	3	3	4	5	5	6	5	1	1	2	3	4	4	4	5	6	5	5	4
20	3	5	4	2	3	3	5	4	7	6	3	2	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4
21	4	7	5	3	3	3	5	5	6	5	1	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
22	3	6	4	2	3	4	5	4	6	6	2	3	2	4	4	5	2	5	5	6	3	4
23	4	7	4	3	2	3	5	5	6	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	7	3	5
24	3	5	5	3	3	4	5	5	6	6	2	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5
25	4	6	5	1	4	3	5	5	7	4	1	3	3	3	5	4	3	6	5	5	4	5
26	4	7	5	1	3	3	6	4	6	5	2	3	3	4	4	5	3	6	7	7	4	5
27	4	6	5	3	3	3	5	5	6	6	3	3	2	2	4	3	5	5	6	5	5	4
28	3	5	4	2	2	4	5	4	7	6	2	2	2	2	4	4	4	5	7	7	5	5
29	3	5	4	1	3	3	5	4	6	5	2	3	3	4	5	4	6	5	3	7	6	5
30	3	5	5	1	4	3	6	5	7	6	1	2	3	3	4	5	3	6	7	5	4	5
31	4	7	4	2	3	4	5	4	6	5	2	3	3	3	5	6	4	6	5	7	4	4
32	4	6	5	3	3	4	5	4	6	5	1	3	2	2	4	4	2	5	6	5	3	4
33	4	5	5	1	3	3	5	5	6	6	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4
34	3	5	4	2	3	4	5	4	7	6	2	2	2	2	4	4	4	5	7	7	5	4
35	3	5	5	2	4	4	6	5	7	6	2	3	2	4	5	6	4	6	4	7	5	4

Tabla 9. Datos de la encuesta de expectativas

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
36	3	5	5	2	4	4	5	4	7	5	3	3	2	4	5	4	2	6	6	5	3	5
37	3	6	4	2	4	3	6	6	7	6	2	3	3	2	4	5	3	5	5	6	4	5
38	4	5	4	1	3	3	6	4	7	5	3	3	3	2	3	4	5	3	7	6	4	4
39	3	5	5	3	3	3	5	5	7	6	3	3	2	3	4	5	4	5	5	5	4	4
40	3	6	5	3	3	4	5	4	6	5	3	2	3	3	4	5	4	5	6	5	4	5
41	4	6	5	4	4	5	6	6	6	5	2	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4
42	1	5	4	2	3	4	5	4	6	5	3	2	3	3	4	5	4	5	6	5	4	5
43	4	5	4	2	3	4	5	4	5	4	2	2	2	4	4	4	5	6	5	5	4	5
44	3	5	5	3	3	3	5	5	6	6	3	3	3	3	5	5	5	6	6	6	5	4
45	3	5	5	3	3	3	5	5	6	6	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4
46	3	5	5	2	4	4	5	4	6	6	3	2	4	5	6	2	6	6	6	6	5	4
47	4	5	4	3	3	4	6	5	7	3	2	2	4	5	6	3	5	6	5	6	4	4
48	3	6	4	2	3	3	6	5	7	6	1	2	2	4	4	5	4	5	5	5	6	5
49	4	5	4	2	4	4	5	4	6	6	2	3	2	4	5	5	3	5	4	4	3	4
50	4	6	4	3	4	3	5	5	6	5	2	3	2	2	4	5	4	5	6	5	5	4
51	4	6	5	3	3	3	5	5	6	6	3	3	2	2	4	3	5	5	6	5	5	4
52	3	5	5	3	3	3	5	5	7	6	3	3	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	7	4	3	3	4	5	4	6	5	3	3	3	2	4	5	2	5	6	5	4	4
55	3	5	4	3	3	4	5	4	6	6	3	2	2	2	4	5	4	5	7	6	5	5
56	4	6	5	2	3	4	5	4	6	5	2	2	2	2	5	4	3	5	5	6	4	5
57	4	6	5	3	3	4	5	5	6	5	3	3	2	3	4	4	4	5	6	7	4	4
58	3	5	5	3	4	4	5	4	7	6	1	2	3	4	4	6	4	6	6	7	4	5
59	4	5	5	1	3	3	5	5	6	6	2	1	3	2	5	6	4	6	6	6	5	5
60	3	7	5	3	2	1	5	4	6	6	3	3	2	3	4	4	4	5	7	7	5	5
61	4	5	5	3	3	4	6	5	7	5	3	3	3	3	4	4	4	5	6	5	4	4
62	3	5	4	3	3	3	5	5	6	6	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5
63	4	5	5	3	4	3	5	4	6	5	3	2	3	2	4	5	4	5	6	5	5	5
64	4	5	5	3	3	3	5	5	6	6	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5
65	4	5	4	3	4	4	6	5	6	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
66	3	6	5	2	4	4	6	5	7	5	2	3	2	3	4	5	4	5	5	7	4	5
67	4	5	4	1	3	2	5	5	7	6	1	3	3	3	5	4	4	6	5	6	4	6
68	3	6	5	3	4	3	5	5	7	6	3	2	3	3	5	4	4	5	6	6	5	4

## Anexo 4. Cuestionarios aplicados

### PERCEPCIONES

**INSTRUCCIONES:** Según su percepción indique en qué medida cree que establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl tiene la característica descrita en cada ítem. Para ello utilice una escala del 1 al 7, donde 7 indica que usted está totalmente de acuerdo en que establecimiento de salud tiene la característica en mención, y 1 indica que no está totalmente de acuerdo con que el establecimiento de salud tiene la característica referida, según su percepción.

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
P1. ¿El establecimiento de salud tiene equipo actualizado?			✓				
P2. ¿Las instalaciones físicas del establecimiento son visualmente atractivas?					✓		
P3. ¿Los empleados de establecimiento están bien vestidos y se ven limpios?				✓			
P4. ¿La apariencia de las instalaciones físicas del establecimiento está en consonancia con el tipo de servicios prestados?			✓				
P5. ¿Cuándo el establecimiento promete hacer algo por cierto tiempo, lo hace?				✓			
P6. ¿Cuando tienes problemas, en el establecimiento deben ser comprensivos y tranquilizadores?				✓			
P7. ¿El establecimiento de salud es confiable?					✓		
P8. ¿El establecimiento proporciona sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo?					✓		
P9. ¿El establecimiento mantiene sus registros con precisión?						✓	
P10. ¿En el establecimiento no les dicen a los clientes exactamente cuándo se realizarán los servicios?					✓		
P11. ¿No recibe un servicio rápido de los trabajadores de establecimiento?			✓				
P12. ¿Los trabajadores de establecimiento no siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?			✓				
P13. ¿Los trabajadores del establecimiento están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios prontamente?			✓				
P14. ¿Puedes confiar en los trabajadores del establecimiento de salud?			✓				
P15. ¿Te sientes seguro en tus actividades con los trabajadores del establecimiento de salud?				✓			
P16. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud son educados?					✓		
P17. ¿Los trabajadores reciben el apoyo adecuado del establecimiento para hacer bien su trabajo?				✓			
P18. ¿En el establecimiento de salud no le dan atención individual?					✓		
P19. ¿Los trabajadores de establecimiento no le brindan una atención personalizada?						✓	
P20. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud no saben cuáles son sus necesidades?					✓		
P21. ¿El establecimiento de salud no tiene sus mejores interés de los usuarios?					✓		
P22. ¿El establecimiento no tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios?			✓				

### EXPECTATIVAS

**INSTRUCCIONES:** Esta encuesta investiga sus opiniones de servicios.

Indique en qué medida cree que establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl debe tener las características descritas en cada ítem.

Para ello utilice un rango del 1 al 7, donde 7 indica que usted está totalmente de acuerdo en que establecimiento de salud debe tener la característica en mención, y 1 indica que no está totalmente de acuerdo con que el establecimiento de salud deba tener la característica referida.

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
E1. ¿El establecimiento debe tener equipos actualizados?				✓			
E2. ¿Las instalaciones físicas del establecimiento deben ser visualmente atractivas?				✓			
E3. ¿Los trabajadores del establecimiento deben estar bien vestidos y aseados?				✓			
E4. ¿La apariencia de las instalaciones físicas del establecimiento debe estar en consonancia con el tipo de servicios prestados?				✓			
E5. ¿Cuándo el establecimiento promete hacer algo por un cierto tiempo, deben hacerlo?				✓			
E6. ¿Cuándo los pacientes tienen problemas, el personal debe ser comprensivos y tranquilizadores?				✓			
E7. ¿En el establecimiento de salud deben ser confiables?				✓			
E8. ¿Deben proporcionar sus servicios en el momento en que se comprometan a hacerlo?				✓			
E9. ¿Deben mantener sus registros con precisión?				✓			
E10. ¿No se debe esperar que informen a los usuarios exactamente cuándo se realizarán los servicios?				✓			
E11. ¿No es realista que los usuarios esperen un servicio rápido de los trabajadores de estas empresas?				✓			
E12. ¿Los trabajadores del establecimiento no siempre tienen que estar dispuestos a ayudar a los clientes?				✓			
E13. ¿Está bien si están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios prontamente?				✓			
E14. ¿Los usuarios deben confiar en los trabajadores del establecimiento?				✓			
E15. ¿Los usuarios deben poder sentirse seguros en sus consultas con los trabajadores del establecimiento?				✓			
E16. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud deben ser educados?				✓			
E17. ¿Sus trabajadores deben obtener el apoyo adecuado del establecimiento para hacer bien su trabajo?				✓			
E18. ¿No se debe esperar que el establecimiento preste atención individual a los usuarios?				✓			
E19. ¿Los trabajadores del establecimiento no pueden dar a los clientes atención personal?				✓			
E20. ¿No es realista esperar que los trabajadores sepan cuáles son las necesidades de los usuarios?				✓			
E21. ¿No es realista esperar que el establecimiento tenga en cuenta los mejores intereses de sus usuarios?				✓			
E22. ¿No se debe esperar que el establecimiento tenga horas de atención convenientes para todos usuarios?				✓			

2

**PERCEPCIONES**

**INSTRUCCIONES:** Según su percepción indique en qué medida cree que establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl tiene la característica descrita en cada ítem. Para ello utilice una escala del 1 al 7, donde 7 indica que usted está totalmente de acuerdo en que establecimiento de salud tiene la característica en mención, y 1 indica que no está totalmente de acuerdo con que el establecimiento de salud tiene la característica referida, según su percepción.

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
P1. ¿El establecimiento de salud tiene equipo actualizado?				✓			
P2. ¿Las instalaciones físicas del establecimiento son visualmente atractivas?					✓		
P3. ¿Los empleados de establecimiento están bien vestidos y se ven limpios?				✓			
P4. ¿La apariencia de las instalaciones físicas del establecimiento está en consonancia con el tipo de servicios prestados?			✓				
P5. ¿Cuándo el establecimiento promete hacer algo por cierto tiempo, lo hace?				✓			
P6. ¿Cuando tienes problemas, en el establecimiento deben ser comprensivos y tranquilizadores?			✓				
P7. ¿El establecimiento de salud es confiable?					✓		
P8. ¿El establecimiento proporciona sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo?				✓			
P9. ¿El establecimiento mantiene sus registros con precisión?						✓	
P10. ¿En el establecimiento no les dicen a los clientes exactamente cuándo se realizarán los servicios?						✓	
P11. ¿No recibe un servicio rápido de los trabajadores de establecimiento?		✓					
P12. ¿Los trabajadores de establecimiento no siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?		✓					
P13. ¿Los trabajadores del establecimiento están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios prontamente?			✓				
P14. ¿Puedes confiar en los trabajadores del establecimiento de salud?				✓			
P15. ¿Te sientes seguro en tus actividades con los trabajadores del establecimiento de salud?				✓			
P16. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud son educados?					✓		
P17. ¿Los trabajadores reciben el apoyo adecuado del establecimiento para hacer bien su trabajo?		✓					
P18. ¿En el establecimiento de salud no le dan atención individual?					✓		
P19. ¿Los trabajadores de establecimiento no le brindan una atención personalizada?							✓
P20. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud no saben cuáles son sus necesidades?						✓	
P21. ¿El establecimiento de salud no tiene sus mejores interés de los usuarios?					✓		
P22. ¿El establecimiento no tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios?				✓			

**EXPECTATIVAS**

**INSTRUCCIONES:** Esta encuesta investiga sus opiniones de servicios.

Indique en qué medida cree que establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl debe tener las características descritas en cada ítem.

Para ello utilice un rango del 1 al 7, donde 7 indica que usted está totalmente de acuerdo en que establecimiento de salud debe tener la característica en mención, y 1 indica que no está totalmente de acuerdo con que el establecimiento de salud deba tener la característica referida.

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
E1. ¿El establecimiento debe tener equipos actualizados?				✓			
E2. ¿Las instalaciones físicas del establecimiento deben ser visualmente atractivas?				✓			
E3. ¿Los trabajos del establecimiento deben estar bien vestidos y aseados?				✓			
E4. ¿La apariencia de las instalaciones físicas del establecimiento debe estar en consonancia con el tipo de servicios prestados?				✓			
E5. ¿Cuándo el establecimiento promete hacer algo por un cierto tiempo, deben hacerlo?				✓			
E6. ¿Cuándo los pacientes tienen problemas, el personal debe ser comprensivos y tranquilizadores?				✓			
E7. ¿En el establecimiento de salud deben ser confiables?				✓			
E8. ¿Deben proporcionar sus servicios en el momento en que se comprometan a hacerlo?				✓			
E9. ¿Deben mantener sus registros con precisión?				✓			
E10. ¿No se debe esperar que informen a los usuarios exactamente cuándo se realizarán los servicios?				✓			
E11. ¿No es realista que los usuarios esperen un servicio rápido de los trabajadores de estas empresas?				✓			
E12. ¿Los trabajadores del establecimiento no siempre tienen que estar dispuestos a ayudar a los clientes?				✓			
E13. ¿Está bien si están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios prontamente?				✓			
E14. ¿Los usuarios deben confiar en los trabajadores del establecimiento?				✓			
E15. ¿Los usuarios deben poder sentirse seguros en sus consultas con los trabajadores del establecimiento?				✓			
E16. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud deben ser educados?				✓			
E17. ¿Sus trabajadores deben obtener el apoyo adecuado del establecimiento para hacer bien su trabajo?				✓			
E18. ¿No se debe esperar que el establecimiento preste atención individual a los usuarios?					✓		
E19. ¿Los trabajadores del establecimiento no pueden dar a los clientes atención personal?							✓
E20. ¿No es realista esperar que los trabajadores sepan cuáles son las necesidades de los usuarios?						✓	
E21. ¿No es realista esperar que el establecimiento tenga en cuenta los mejores intereses de sus usuarios?						✓	
E22. ¿No se debe esperar que el establecimiento tenga horas de atención convenientes para todos usuarios?						✓	

13

**PERCEPCIONES**

**INSTRUCCIONES:** Según su percepción indique en qué medida cree que establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl tiene la característica descrita en cada ítem. Para ello utilice una escala del 1 al 7, donde 7 indica que usted está totalmente de acuerdo en que establecimiento de salud tiene la característica en mención, y 1 indica que no está totalmente de acuerdo con que el establecimiento de salud tiene la característica referida, según su percepción.

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
P1. ¿El establecimiento de salud tiene equipo actualizado?				✓			
P2. ¿Las instalaciones físicas del establecimiento son visualmente atractivas?						✓	
P3. ¿Los empleados de establecimiento están bien vestidos y se ven limpios?						✓	
P4. ¿La apariencia de las instalaciones físicas del establecimiento está en consonancia con el tipo de servicios prestados?						✓	
P5. ¿Cuándo el establecimiento promete hacer algo por cierto tiempo, lo hace?				✓			
P6. ¿Cuando tienes problemas, en el establecimiento deben ser comprensivos y tranquilizadores?			✓				
P7. ¿El establecimiento de salud es confiable?				✓			
P8. ¿El establecimiento proporciona sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo?			✓				
P9. ¿El establecimiento mantiene sus registros con precisión?				✓			
P10. ¿En el establecimiento no les dicen a los clientes exactamente cuándo se realizarán los servicios?					✓		
P11. ¿No recibe un servicio rápido de los trabajadores de establecimiento?				✓			
P12. ¿Los trabajadores de establecimiento no siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?				✓			
P13. ¿Los trabajadores del establecimiento están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios prontamente?				✓			
P14. ¿Puedes confiar en los trabajadores del establecimiento de salud?				✓			
P15. ¿Te sientes seguro en tus actividades con los trabajadores del establecimiento de salud?					✓		
P16. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud son educados?						✓	
P17. ¿Los trabajadores reciben el apoyo adecuado del establecimiento para hacer bien su trabajo?						✓	
P18. ¿En el establecimiento de salud no le dan atención individual?					✓		
P19. ¿Los trabajadores de establecimiento no le brindan una atención personalizada?					✓		
P20. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud no saben cuáles son sus necesidades?				✓			
P21. ¿El establecimiento de salud no tiene sus mejores interés de los usuarios?					✓		
P22. ¿El establecimiento no tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios?					✓		

**EXPECTATIVAS**

**INSTRUCCIONES:** Esta encuesta investiga sus opiniones de servicios.

Indique en qué medida cree que establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl debe tener las características descritas en cada ítem.

Para ello utilice un rango del 1 al 7, donde 7 indica que usted está totalmente de acuerdo en que establecimiento de salud debe tener la característica en mención, y 1 indica que no está totalmente de acuerdo con que el establecimiento de salud deba tener la característica referida.

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
E1. ¿El establecimiento debe tener equipos actualizados?						✓	
E2. ¿Las instalaciones físicas del establecimiento deben ser visualmente atractivas?						✓	
E3. ¿Los trabajadores del establecimiento deben estar bien vestidos y aseados?						✓	
E4. ¿La apariencia de las instalaciones físicas del establecimiento debe estar en consonancia con el tipo de servicios prestados?						✓	
E5. ¿Cuándo el establecimiento promete hacer algo por un cierto tiempo, deben hacerlo?						✓	
E6. ¿Cuándo los pacientes tienen problemas, el personal debe ser comprensivos y tranquilizadores?						✓	
E7. ¿En el establecimiento de salud deben ser confiables?						✓	
E8. ¿Deben proporcionar sus servicios en el momento en que se comprometen a hacerlo?						✓	
E9. ¿Deben mantener sus registros con precisión?						✓	
E10. ¿No se debe esperar que informen a los usuarios exactamente cuándo se realizarán los servicios?						✓	
E11. ¿No es realista que los usuarios esperen un servicio rápido de los trabajadores de estas empresas?						✓	
E12. ¿Los trabajadores del establecimiento no siempre tienen que estar dispuestos a ayudar a los clientes?						✓	
E13. ¿Está bien si están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios prontamente?						✓	
E14. ¿Los usuarios deben confiar en los trabajadores del establecimiento?						✓	
E15. ¿Los usuarios deben poder sentirse seguros en sus consultas con los trabajadores del establecimiento?						✓	
E16. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud deben ser educados?						✓	
E17. ¿Sus trabajadores deben obtener el apoyo adecuado del establecimiento para hacer bien su trabajo?						✓	
E18. ¿No se debe esperar que el establecimiento preste atención individual a los usuarios?						✓	
E19. ¿Los trabajadores del establecimiento no pueden dar a los clientes atención personal?						✓	
E20. ¿No es realista esperar que los trabajadores sepan cuáles son las necesidades de los usuarios?						✓	
E21. ¿No es realista esperar que el establecimiento tenga en cuenta los mejores intereses de sus usuarios?						✓	
E22. ¿No se debe esperar que el establecimiento tenga horas de atención convenientes para todos usuarios?						✓	

4

**PERCEPCIONES**

**INSTRUCCIONES:** Según su percepción indique en qué medida cree que establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl tiene la característica descrita en cada ítem. Para ello utilice una escala del 1 al 7, donde 7 indica que usted está totalmente de acuerdo en que establecimiento de salud tiene la característica en mención, y 1 indica que no está totalmente de acuerdo con que el establecimiento de salud tiene la característica referida, según su percepción.

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
P1. ¿El establecimiento de salud tiene equipo actualizado?				✓			
P2. ¿Las instalaciones físicas del establecimiento son visualmente atractivas?						✓	
P3. ¿Los empleados de establecimiento están bien vestidos y se ven limpios?				✓			
P4. ¿La apariencia de las instalaciones físicas del establecimiento está en consonancia con el tipo de servicios prestados?	✓						
P5. ¿Cuándo el establecimiento promete hacer algo por cierto tiempo, lo hace?				✓			
P6. ¿Cuando tienes problemas, en el establecimiento deben ser comprensivos y tranquilizadores?				✓			
P7. ¿El establecimiento de salud es confiable?					✓		
P8. ¿El establecimiento proporciona sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo?				✓			
P9. ¿El establecimiento mantiene sus registros con precisión?						✓	
P10. ¿En el establecimiento no les dicen a los clientes exactamente cuándo se realizarán los servicios?					✓		
P11. ¿No recibe un servicio rápido de los trabajadores de establecimiento?	✓						
P12. ¿Los trabajadores de establecimiento no siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?			✓				
P13. ¿Los trabajadores del establecimiento están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios prontamente?			✓				
P14. ¿Puedes confiar en los trabajadores del establecimiento de salud?		✓					
P15. ¿Te sientes seguro en tus actividades con los trabajadores del establecimiento de salud?				✓			
P16. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud son educados?				✓			
P17. ¿Los trabajadores reciben el apoyo adecuado del establecimiento para hacer bien su trabajo?		✓					
P18. ¿En el establecimiento de salud no le dan atención individual?					✓		
P19. ¿Los trabajadores de establecimiento no le brindan una atención personalizada?					✓		
P20. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud no saben cuáles son sus necesidades?						✓	
P21. ¿El establecimiento de salud no tiene sus mejores interés de los usuarios?					✓		
P22. ¿El establecimiento no tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios?					✓		

**EXPECTATIVAS**

**INSTRUCCIONES:** Esta encuesta investiga sus opiniones de servicios.

Indique en qué medida cree que establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl debe tener las características descritas en cada ítem.

Para ello utilice un rango del 1 al 7, donde 7 indica que usted está totalmente de acuerdo en que establecimiento de salud debe tener la característica en mención, y 1 indica que no está totalmente de acuerdo con que el establecimiento de salud deba tener la característica referida.

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
E1. ¿El establecimiento debe tener equipos actualizados?					✓		
E2. ¿Las instalaciones físicas del establecimiento deben ser visualmente atractivas?					✓		
E3. ¿Los trabajadores del establecimiento deben estar bien vestidos y aseados?					✓		
E4. ¿La apariencia de las instalaciones físicas del establecimiento debe estar en consonancia con el tipo de servicios prestados?					✓		
E5. ¿Cuándo el establecimiento promete hacer algo por un cierto tiempo, deben hacerlo?					✓		
E6. ¿Cuándo los pacientes tienen problemas, el personal debe ser comprensivos y tranquilizadores?					✓		
E7. ¿En el establecimiento de salud deben ser confiables?					✓		
E8. ¿Deben proporcionar sus servicios en el momento en que se comprometan a hacerlo?					✓		
E9. ¿Deben mantener sus registros con precisión?					✓		
E10. ¿No se debe esperar que informen a los usuarios exactamente cuándo se realizarán los servicios?					✓		
E11. ¿No es realista que los usuarios esperen un servicio rápido de los trabajadores de estas empresas?					✓		
E12. ¿Los trabajadores del establecimiento no siempre tienen que estar dispuestos a ayudar a los clientes?					✓		
E13. ¿Está bien si están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios prontamente?					✓		
E14. ¿Los usuarios deben confiar en los trabajadores del establecimiento?					✓		
E15. ¿Los usuarios deben poder sentirse seguros en sus consultas con los trabajadores del establecimiento?					✓		
E16. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud deben ser educados?					✓		
E17. ¿Sus trabajadores deben obtener el apoyo adecuado del establecimiento para hacer bien su trabajo?					✓		
E18. ¿No se debe esperar que el establecimiento preste atención individual a los usuarios?					✓		
E19. ¿Los trabajadores del establecimiento no pueden dar a los clientes atención personal?					✓		
E20. ¿No es realista esperar que los trabajadores sepan cuáles son las necesidades de los usuarios?					✓		
E21. ¿No es realista esperar que el establecimiento tenga en cuenta los mejores intereses de sus usuarios?					✓		
E22. ¿No se debe esperar que el establecimiento tenga horas de atención convenientes para todos usuarios?					✓		

3

**PERCEPCIONES**

**INSTRUCCIONES:** Según su percepción indique en qué medida cree que establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl tiene la característica descrita en cada ítem. Para ello utilice una escala del 1 al 7, donde 7 indica que usted está totalmente de acuerdo en que establecimiento de salud tiene la característica en mención, y 1 indica que no está totalmente de acuerdo con que el establecimiento de salud tiene la característica referida, según su percepción.

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
P1. ¿El establecimiento de salud tiene equipo actualizado?				✓			
P2. ¿Las instalaciones físicas del establecimiento son visualmente atractivas?					✓		
P3. ¿Los empleados de establecimiento están bien vestidos y se ven limpios?				✓			
P4. ¿La apariencia de las instalaciones físicas del establecimiento está en consonancia con el tipo de servicios prestados?			✓				
P5. ¿Cuándo el establecimiento promete hacer algo por cierto tiempo, lo hace?				✓			
P6. ¿Cuando tienes problemas, en el establecimiento deben ser comprensivos y tranquilizadores?				✓			
P7. ¿El establecimiento de salud es confiable?						✓	
P8. ¿El establecimiento proporciona sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo?					✓		
P9. ¿El establecimiento mantiene sus registros con precisión?						✓	
P10. ¿En el establecimiento no les dicen a los clientes exactamente cuándo se realizarán los servicios?					✓		
P11. ¿No recibe un servicio rápido de los trabajadores de establecimiento?			✓				
P12. ¿Los trabajadores de establecimiento no siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?			✓				
P13. ¿Los trabajadores del establecimiento están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios prontamente?			✓				
P14. ¿Puedes confiar en los trabajadores del establecimiento de salud?			✓				
P15. ¿Te sientes seguro en tus actividades con los trabajadores del establecimiento de salud?				✓			
P16. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud son educados?				✓			
P17. ¿Los trabajadores reciben el apoyo adecuado del establecimiento para hacer bien su trabajo?				✓			
P18. ¿En el establecimiento de salud no le dan atención individual?					✓		
P19. ¿Los trabajadores de establecimiento no le brindan una atención personalizada?					✓		
P20. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud no saben cuáles son sus necesidades?					✓		
P21. ¿El establecimiento de salud no tiene sus mejores intereses de los usuarios?					✓		
P22. ¿El establecimiento no tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios?						✓	

**EXPECTATIVAS**

**INSTRUCCIONES:** Esta encuesta investiga sus opiniones de servicios.

Indique en qué medida cree que establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl debe tener las características descritas en cada ítem.

Para ello utilice un rango del 1 al 7, donde 7 indica que usted está totalmente de acuerdo en que establecimiento de salud debe tener la característica en mención, y 1 indica que no está totalmente de acuerdo con que el establecimiento de salud deba tener la característica referida.

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
E1. ¿El establecimiento debe tener equipos actualizados?				✓			
E2. ¿Las instalaciones físicas del establecimiento deben ser visualmente atractivas?				✓			
E3. ¿Los trabajadores del establecimiento deben estar bien vestidos y aseados?				✓			
E4. ¿La apariencia de las instalaciones físicas del establecimiento debe estar en consonancia con el tipo de servicios prestados?				✓			
E5. ¿Cuándo el establecimiento promete hacer algo por un cierto tiempo, deben hacerlo?				✓			
E6. ¿Cuándo los pacientes tienen problemas, el personal debe ser comprensivos y tranquilizadores?				✓			
E7. ¿En el establecimiento de salud deben ser confiables?				✓			
E8. ¿Deben proporcionar sus servicios en el momento en que se comprometen a hacerlo?				✓			
E9. ¿Deben mantener sus registros con precisión?				✓			
E10. ¿No se debe esperar que informen a los usuarios exactamente cuándo se realizarán los servicios?				✓			
E11. ¿No es realista que los usuarios esperen un servicio rápido de los trabajadores de estas empresas?				✓			
E12. ¿Los trabajadores del establecimiento no siempre tienen que estar dispuestos a ayudar a los clientes?				✓			
E13. ¿Está bien si están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los usuarios prontamente?				✓			
E14. ¿Los usuarios deben confiar en los trabajadores del establecimiento?				✓			
E15. ¿Los usuarios deben poder sentirse seguros en sus consultas con los trabajadores del establecimiento?				✓			
E16. ¿Los trabajadores del establecimiento de salud deben ser educados?				✓			
E17. ¿Sus trabajadores deben obtener el apoyo adecuado del establecimiento para hacer bien su trabajo?				✓			
E18. ¿No se debe esperar que el establecimiento preste atención individual a los usuarios?				✓			
E19. ¿Los trabajadores del establecimiento no pueden dar a los clientes atención personal?				✓			
E20. ¿No es realista esperar que los trabajadores sepan cuáles son las necesidades de los usuarios?				✓			
E21. ¿No es realista esperar que el establecimiento tenga en cuenta los mejores intereses de sus usuarios?				✓			
E22. ¿No se debe esperar que el establecimiento tenga horas de atención convenientes para todos usuarios?				✓			

**Anexo 5.** Registro fotográfico de la aplicación de instrumentos en el C.S. Víctor Raúl





## Anexo 6. Reporte de similitud

“Evaluación de la calidad de servicio en base al modelo SERVQUAL aplicado al establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl del distrito de Piura, año 2019”

### INFORME DE ORIGINALIDAD

**21** %

INDICE DE SIMILITUD

**12** %

FUENTES DE INTERNET

**1** %

PUBLICACIONES

**20** %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

**1**

**Submitted to Universidad Cesar Vallejo**

Trabajo del estudiante

**11** %

**2**

**repositorio.ucv.edu.pe**

Fuente de Internet

**2** %

**3**

**Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru**

Trabajo del estudiante

**1** %

**4**

**www.scielo.org.co**

Fuente de Internet

**1** %

**5**

**Submitted to Universidad Peruana Los Andes**

Trabajo del estudiante

**1** %

**6**

**Submitted to Corporación Universitaria del Caribe**

Trabajo del estudiante

**<1** %

**7**

**repositorio.usil.edu.pe**

Fuente de Internet

**<1** %

Anexo 7. Propuesta para mejorar la calidad del servicio

2019

**PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL ESTABLECIMIENTO  
DE SALUD I-3 VÍCTOR RAÚL DEL DISTRITO DE PIURA**



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA ACADÉMICO DE  
INGENIERIA INDUSTRIAL

AUTOR(A): Gordon Ayala, Daniela  
(ORCID: 0000-0002-4604-0214)

Piura, 2019.

# **PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ATENCIÓN EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-3 VÍCTOR RAÚL DEL DISTRITO DE PIURA**

## **I. FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA**

La prestación de servicios de atención es salud es uno de los más importantes que recibe el ser humano, puesto que influye directamente en su bienestar. Por ello, uno de los objetivos a nivel internacional es alcanzar la cobertura universal en salud. Sin embargo, si bien la cobertura de los servicios de salud es una condición necesaria, pero no es una condición suficiente, porque existen deficiencias en la calidad de la prestación del servicio, situación que no es ajena en el establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl del distrito de Piura.

Ante esta situación es necesario realizar una propuesta para mejorar la calidad de servicio de atención en el establecimiento de salud, debido a que la mejora en la prestación de servicios de este tipo necesita un enfoque orientado a optimizar la calidad de los mismos, el cual implica brindar una atención eficaz, segura y centrada en las personas que sea oportuna, equitativa, integrada y eficiente.

En ese sentido a continuación, se desarrolla la propuesta de mejora de la calidad del servicio de atención, enfocándose en las dimensiones que según la matriz de priorización obtuvieron como resultado por mejorar. Es decir, enfocándose en aquellos aspectos que obtuvieron un alto porcentaje de insatisfacción percibido por los usuarios que sobrepasó en 60% de insatisfacción.

## **II. DESCRIPCIÓN HISTÓRICA**

El Establecimiento de Salud Víctor Raúl Haya de la Torre, es una de las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud - IPRESS con categoría I-3, perteneciente a la Dirección Regional de Salud Piura e integrante de la Comunidad Local de Administración de Salud - CLAS San Miguel de Piura; que conduce, regula y promueve la intervención del Sistema de Salud con la finalidad de lograr el desarrollo de la persona humana, a través de la

promoción, protección, recuperación y rehabilitación de su salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona.

Inicialmente contaba con una infraestructura como la que se muestra en la Figura 6, situación por la cual se creó el Proyecto de Inversión Pública: Mejoramiento de los servicios de salud en el establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre, del distrito de Piura, provincia de Piura, departamento de Piura, con Código SNIP del Proyecto de Inversión Pública N° 175890.



Figura 6. Infraestructura antigua del E.S. Víctor Raúl - Piura.  
Fuente: Susalud (2019).

Luego de la ejecución del proyecto, el Establecimiento de Salud de Víctor Raúl reanudó sus operaciones a finales del año 2018, con el objetivo de beneficiar a pobladores de 15 asentamiento humanos como: Héroes del Cenepa, Chavín de Huántar, Antonio Raymondi, Manuel Scorza, La Victoria, 18 de Mayo, Los Titanes, José Inclán, José Olaya, Almirante I y II, Las Palmeras, entre otros.



Figura 7. Nueva infraestructura del E.S. Víctor Raúl - Piura.

### III. BASE LEGAL

- Ley N° 26842: Ley General de Salud.
- Ley N° 27657: Ley del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- RM N°640–2006/MINSA aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.
- RM N° 474-2005/MINSA aprueba la Norma Técnica de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud, NT N° 029-MINSA/DGSP-v.0.1
- RM N° 601-2007/MINSA que aprueba el Plan de Implementación de la Norma Técnica de Auditoría de la Calidad de la atención en salud 2007-2009.

### IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La propuesta de mejora es de aplicación en el establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl del distrito de Piura.

## V. OBJETIVO GENERAL

Plantear una propuesta para mejorar la calidad de servicio de atención en el establecimiento de salud I-3 Víctor Raúl del distrito de Piura.

### Objetivos específicos

- Definir la misión y misión del establecimiento de salud.
- Identificar las debilidades y fortalezas del establecimiento, según las dimensiones de la calidad de servicio basado en el modelo Servqual.
- Establecer propuesta de mejora en base a los estándares internaciones, como la norma ISO 9001 que establece los requisitos para los Sistemas de Gestión de Calidad.

## VI. VISIÓN

Ser un establecimiento de salud reconocido en el ámbito de la región por la calidad de la prestación de servicios de los servicios de salud, brindando una atención eficaz, segura y centrada en las personas que sea oportuna, equitativa, integrada y eficiente.

## VII. MISIÓN

Promover, proteger, recuperar y rehabilitar la salud de los beneficiarios en un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona, disminuyendo las tasas de Morbilidad en el Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre.

## VIII. PRINCIPIOS, VALORES Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

### PRINCIPIOS

Enfoque al usuario: El establecimiento se debe a los usuarios, por ello se deben comprender sus necesidades, con el propósito de brindar un servicio que satisfaga sus requerimientos específicos y supere sus expectativas.

Participación del personal: Todo el personal del establecimiento de salud forma parte de la institución, por ello es necesario su compromiso para que se utilice sus conocimientos y habilidades orientadas a mejorar la calidad del servicio de atención.

Mejora continua de la calidad: La mejora en la prestación de los servicios no deben ser esfuerzos aislados, sino una actividad permanente. La mejora continua en el establecimiento debe ser una necesidad permanente que procure elevar los estándares de calidad de servicios, humanos y administrativos.

Liderazgo: El logro de los objetivos de calidad debe ser liderado por los representantes del establecimiento, especialmente por el jefe del establecimiento de salud.

## VALORES

Respeto: En el establecimiento todos los usuarios y pacientes son iguales, se respecta su dignidad y deben recibir un buen servicio, mediante la atención de sus necesidades, procurando el respeto de sus derechos.

Puntualidad: En el establecimiento se vela por el cumplimiento de la prestación de los servicios y los compromisos asumidos en el momento oportuno.

Responsabilidad: En el establecimiento se asumen los compromisos con los usuarios, es responsable de velar por salud de los pacientes.

Tolerancia: En el establecimiento, los colaboradores son tolerantes a las diferentes necesidades de problemas de salud de los pacientes.

## IX. PROBLEMAS

Tabla 3. *Problemas de la calidad de servicio del E.S. Víctor Raúl - Piura*

Calidad de Servicio					
Dimensiones	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Debilidades	67.3% de insatisfacción.	56.5% de insatisfacción	83.5% de insatisfacción	79.8% de insatisfacción.	53.5% de insatisfacción.
Factores	Principalmente por deficiencias en los equipos actualizados necesarios y porque no existe consonancia de las instalaciones físicas con los servicios prestados.	Principalmente a que no se cubren las expectativas en la atención programada y orden de llegada y en la resolución de problemas.	Principalmente porque no se cubren las expectativas principalmente en la atención rápida, el apoyo al usuario y a la respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios.	Principalmente porque no se cubren las expectativas respecto a que el personal que no brinda confianza y porque se percibe que el personal no recibe el apoyo del establecimiento para brindar un servicio adecuado.	Principalmente por el no adecuado entendimiento y esclarecimiento brindado sobre el problema de salud y por el horario de atención.
Priorización	Por mejorar	En proceso.	Por mejorar.	Por mejorar.	En proceso
Indicadores por mejorar	Índice de equipos actualizados necesarios para la atención. Índice de aspecto adecuado de los trabajadores. Índice de consonancia de instalaciones físicas. con los servicios prestados.	Índice de cumplimiento de la atención programada y orden de llegada. Índice de resolución de problemas.	Índice de atención rápida. Índice de apoyo al usuario. Índice de respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios.	Índice de personal que brinde confianza. Índice de seguridad en las consultas. Índice de trabajadores con trato cortés. Índice de trabajadores que reciben apoyo del establecimiento	Índice de entendimiento y esclarecimiento del problema de salud.



## RESULTADOS DE INDICADORES SEGÚN DIMENSIONES

Tabla 4. *Indicadores de elementos tangibles*

INDICADORES	Insatisfecho		Satisfecho		Total		Prioridad
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	
P1: Índice de equipos actualizados necesarios para la atención	54	79,4	14	20,6	68	100,0	Mejorar
P2: Índice de instalaciones físicas visualmente atractivas.	24	35,3	44	64,7	68	100,0	Aceptable
P3: Índice de aspecto adecuado de los trabajadores.	41	60,3	27	39,7	68	100,0	Mejorar
P4: índice de consonancia de instalaciones físicas con los servicios prestados	64	94,1	4	5,9	68	100,0	Mejorar
<b>TOTAL ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>46</b>	<b>67,3</b>	<b>22</b>	<b>32,7</b>	<b>68</b>	<b>100,0</b>	<b>Mejorar</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. *Indicadores de fiabilidad*

INDICADORES	Insatisfecho		Satisfecho		Total		Prioridad
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	
P5: índice de cumplimiento de la atención programada y orden de llegada.	59	86,8	9	13,2	68	100,0	Por mejorar
P6: Índice de resolución de problemas	56	82,4	12	17,6	68	100,0	Por mejorar
P7: Índice de confiabilidad	27	39,7	41	60,3	68	100,0	Aceptable
P8: Índice de prestación de servicios según compromisos	37	54,4	31	45,6	68	100,0	En proceso
P9: Índice de disponibilidad de historias clínicas con precisión	13	19,1	55	80,9	68	100,0	Aceptable
<b>TOTAL FIABILIDAD</b>	<b>38</b>	<b>56,5</b>	<b>29,6</b>	<b>43,5</b>	<b>68</b>	<b>100,0</b>	<b>En proceso</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. *Indicadores de capacidad de respuesta*

INDICADORES	Insatisfecho		Satisfecho		Total		Prioridad
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	
P10: Índice de precisión del momento de la prestación del servicio	24	35,3	44	64,7	68	100,0	Aceptable
P11: Índice de atención rápida	67	98,5	1	1,5	68	100,0	Por mejorar
P12: Índice de apoyo al usuario	68	100,0	0	0,0	68	100,0	Por mejorar
P13: Índice de respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios	68	100,0	0	0,0	68	100,0	Por mejorar
<b>TOTAL CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>57</b>	<b>83,5</b>	<b>11</b>	<b>16,5</b>	<b>68</b>	<b>100,0</b>	<b>Por mejorar</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. *Indicadores de seguridad*

INDICADORES	Insatisfecho		Satisfecho		Total		Prioridad
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	
P14: Índice de personal que brinde confianza.	66	97,1	2	2,9	68	100,0	Por mejorar
P15: Índice de seguridad en las consultas	49	72,1	19	27,9	68	100,0	Por mejorar
P16: Índice de trabajadores con trato cortés	49	72,1	19	27,9	68	100,0	Por mejorar
P17: Índice de trabajadores que reciben apoyo del establecimiento	53	77,9	15	22,1	68	100,0	Por mejorar
<b>TOTAL SEGURIDAD</b>	<b>54</b>	<b>79,8</b>	<b>14</b>	<b>20,2</b>	<b>68</b>	<b>100,0</b>	<b>Por mejorar</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. *Indicadores de empatía*

INDICADORES	Insatisfecho		Satisfecho		Total		Prioridad
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	
P18: Índice de atención individualizada en el establecimiento	37	54,4	31	45,6	68	100,0	En proceso
P19: Índice de atención personalizada por parte del personal	28	41,2	40	58,8	68	100,0	En proceso
P20: Índice de conocimiento de las necesidades	25	36,8	43	63,2	68	100,0	Aceptable
P21: Índice de entendimiento y esclarecimiento del problema de salud	46	67,6	22	32,4	68	100,0	Por mejorar
P22: Índice de horario de atención adecuado	46	67,6	22	32,4	68	100,0	Por mejorar
<b>TOTAL EMPATÍA</b>	<b>36</b>	<b>53,5</b>	<b>32</b>	<b>46,5</b>	<b>68</b>	<b>100,0</b>	<b>En proceso</b>

Fuente: Elaboración propia

## X. ACCIONES DE MEJORA

### **Elementos tangibles**

Índice de equipos actualizados necesarios para la atención.

- El Ministerio de Salud debe terminar de implementar el equipamiento del establecimiento de salud con el propósito que el contacto con los usuarios mejore.
- Capacitar al personal para el uso adecuado de los nuevos equipos.

Índice de aspecto adecuado de los trabajadores.

- Implementar un cronograma de visitas inopinadas y se supervisión de manera continua al personal que trabaja en el establecimiento para verificar la presentación y aspecto de los trabajadores sea el adecuado.

Índice de consonancia de instalaciones físicas con los servicios prestados.

- Informar a la población beneficiaria mediante campañas de educación para que conozcan los servicios que ofrece el establecimiento, para no generar falsas expectativas en los usuarios.

### **Fiabilidad**

Índice de cumplimiento de la atención programada y orden de llegada.

- Dar a conocer los fluxogramas de atención a los usuarios para que tomen de conocimiento los procedimientos de la prestación de cada servicio.
- Implementar la mejora continua de la calidad que promueva la optimización de los procesos con el propósito de reducir los tiempos de espera, estableciendo horarios de citas reales para que los usuarios no esperen por tiempos prolongados.
- Definir una capacidad de atención apropiada, para no sobresaturar la capacidad de atención por médico tratante por día.

- Fomentar investigaciones que busquen la optimización de los servicios hospitalarios, por ejemplo, la aplicación de la teoría de colas, el cual permite determinar el número óptimo de puestos de atención para que no existan esperas de pacientes.

Índice de resolución de problemas.

- Atención oportuna en caso de urgencia y de emergencias.
- El personal del establecimiento debe expresar interés por la resolución de los problemas de los pacientes.

### **Capacidad de respuesta**

Índice de atención rápida.

- Se debe realizar los trámites más sencillos para la obtención de consultas, utilizando medios electrónicos como teléfono, internet, entre otros, especialmente para la obtención de citas.

Índice de apoyo al usuario.

- Realizar talleres de sensibilización dirigido al personal para revalorice el concepto de acceso a los servicios de salud y su importancia.

Índice de respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios.

- El personal debe mostrar disposición para brindar orientación o atender preguntas de los usuarios.
- Implementar mecanismos de información, recepción y atención de quejas y sugerencias y otros mecanismos de recepción y respuesta de solicitudes al usuario.

## **Seguridad**

Índice de personal que brinde confianza y trato cortés.

- Utilizar una estrategia de comunicación que se adapte a las características culturales de los usuarios.
- Mantener una comunicación verbal y un trato que genere confianza en las diferentes áreas de consulta.
- Se debe capacitar con respecto a la amabilidad en el trato a los porteros, personal de limpieza, personal de triaje, laboratorio, farmacia, tópico, consultorios y también al personal administrativo de admisión y de archivos de historias clínicas.

Índice de seguridad en las consultas.

- Ubicar de manera adecuada a los pacientes para reducir la ocurrencia de riesgos.
- El personal debe ser especializado según el problema de salud lo amerite.

Índice de trabajadores que reciben apoyo del establecimiento

- Los trabajadores deben recibir el apoyo del jefe del establecimiento respecto a sus requerimientos para poder brindar un mejor servicio de atención.

## **Empatía**

Índice de entendimiento y esclarecimiento del problema de salud.

- Para comunicar el diagnóstico y tratamiento del problema de salud de los usuarios, el personal médico debe utilizar un lenguaje claro y sencillo, evitando la utilización de tecnicismos que los usuarios no puedan entender.
- Se debe sensibilizar al personal del establecimiento para la comprensión de las necesidades específicas de los usuarios.
- Comunicar con claridad a los usuarios respecto a los diagnósticos de enfermedades, tratamientos y uso de medicamentos