

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DOCTORADO EN**  
**GESTION EN SALUD**



**Calidad de atención en los Consultorios de Medicina del  
Hospital Luis N. Sáenz 2018**

**Tesis para obtener el Grado de Doctor en Gestión en Salud.**

**Autor:**

**Solari Díaz, Roberto**

**Asesor:**

**Camacho Alva, Errol Alberto**

**Código ORCID: 0000-0002-2066-2461**

**Huacho-Perú**

**2020**

**Palabras claves**

<b>Tema</b>	Calidad
<b>Especialidad</b>	Gestión de calidad

**Keywords**

<b>Topic</b>	Quality
<b>Specialty</b>	Quality management

**Palavras chaves**

<b>Tema</b>	Qualidade
<b>Especialidade</b>	Gestão de qualidade

<b>Línea de investigación</b>	Calidad en servicios de salud
<b>Área</b>	Ciencias médicas y salud
<b>Sub área</b>	Medicina
<b>Disciplina</b>	Gestión de salud

**Calidad de atención en los Consultorios de Medicina del Hospital**

**Luis N. Sáenz 2018.**

**Quality of care in the consulting rooms the medicine of the Hospital**

**Luis N. Sáenz 2018.**

**Qualidade do atendimento nos Gabinetes de Medicina do Hospital**

**Luis N. Sáenz 2018.**

## Índice

	Pág.
<b>Caratula</b>	<b>i</b>
<b>Palabra Clave</b>	<b>ii</b>
<b>Título</b>	<b>iii</b>
<b>Índice</b>	<b>iv</b>
<b>Resumen</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract</b>	<b>vii</b>
<b>Resumo</b>	<b>viii</b>
<b>1 INTRODUCCION</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	1
1.2 Justificación de la investigación	21
1.3 Problema de investigación	22
1.3.1 Problema general	22
1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables	23
1.5 Hipótesis	31
1.5.1 Hipótesis general	31
1.5.2 Hipótesis específicas	31
1.6 Objetivos	31
1.6.1 Objetivo general	31
1.6.2 Objetivos específicos	31
<b>2 METODOLOGIA</b>	<b>33</b>
2.1 Tipo y diseño	33
2.2 Población y muestra	33
2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	34
2.4 Procesamiento y análisis de la información	35
<b>3 RESULTADOS</b>	<b>37</b>
<b>4 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	<b>48</b>
<b>5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>51</b>
5.1 Conclusiones	51
5.2 Recomendaciones	53

<b>6</b>	<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>54</b>
<b>7</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>55</b>
<b>8</b>	<b>APÉNDICES Y ANEXOS</b>	<b>61</b>
	Anexo N° 1 Matriz de consistência lógica	<b>21</b>
	Anexo N° 2 Matriz de consistência metodológica	<b>64</b>
	Anexo N° 3 Matriz de consistência conceptualización y operacionalización de las variables	<b>66</b>
	Anexo N° 4 Instrumentos de recolección de datos	<b>72</b>
	Anexo N° 5 Carta de permiso	<b>76</b>
	Anexo N° 6 formulario de selección	<b>77</b>
	Anexo N° 7 Consentimiento informado	<b>78</b>
	Anexo N° 8 Plan de intervención científica	<b>80</b>

## **Resumen**

El estudio fue cuantitativo y corresponde a un estudio descriptivo de tipo transversal, con el propósito evaluar la calidad sobre atención según el usuario de acuerdo a una calidad de atención que se espera, así como la recibida en el Hospital Luis N. Sáenz 2018 en consultorios. La metodología utilizada tuvo diseño descriptivo y correlacional, corte transversal, que valora la vinculación de dos variables. La población atendida fue de 1800 que acude a consultas externas de medicina del mencionado Hospital, la muestra fue de 400 usuarios, los cuales fueron seleccionados de manera aleatoria. El instrumento a utilizar en la satisfacción del usuario fue la encuesta SERVQUAL y tuvo como conclusiones de relación significativa entre atención calidad recibida y esperada. Además, la atención de calidad esperada en los usuarios fue medio y/o regular con un 45,6%. Del mismo modo la calidad de atención esperada según sus dimensiones en usuario de la consulta externa de medicina en el Hospital Luis N, esperan que la calidad sea media (expectativas), en la fiabilidad (53,9%), capacidad de respuesta (45,8%) y empatía (45,6%), sin embargo, sus expectativas son bajas con la seguridad (46,8%) y los aspectos tangibles (39,9%). Finalmente, la atención de calidad recibida fue medio con un 55,2% en consulta externa de medicina

## **Abstract**

The study was quantitative and corresponds to a descriptive cross-sectional study, with the purpose of evaluating the quality of care according to the user according to a quality of care that is expected, as well as that received at the Luis N. Sáenz Hospital 2018 in clinics. The methodology used had a field design, cross section, which assesses the linkage of two or more variables. The population attended was 1800 who attend outpatient medical consultations at the aforementioned Hospital, the sample was 400 users, who will be selected randomly. The instrument to be used in user satisfaction will be the SERVQUAL survey and its conclusions were of the significant relationship quality care received and received. In addition, the quality care expected from users was medium and / or regular with 45.6%. In the same way, the expected quality of care according to its dimensions in users of the medical outpatient clinic at the Luis N Hospital, they expect the quality to be medium (expectations), in reliability (53.9%), response capacity (45,8%) and empathy (45.6%), however, their exceptions are low with safety (46.8%) and tangible aspects (39.9%). Finally, the quality care received was medium with 55.2% in outpatient medicine consultation

## **Resumo**

O estudo foi quantitativo e corresponde a um estudo transversal descritivo, com o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento segundo o usuário de acordo com uma qualidade de atendimento que se espera, bem como aquele recebido no Hospital Luis N. Sáenz 2018 em clínicas. A metodologia utilizada teve um desenho descritivo e correlacional, transversal, que avalia o vínculo entre duas variáveis. A população atendida foi de 1.800 que comparecem às consultas médicas ambulatoriais do referido Hospital, a amostra foi de 400 usuários, selecionados aleatoriamente. O instrumento a ser utilizado na satisfação do usuário foi a pesquisa SERVQUAL e suas conclusões foram de relação significativa entre a qualidade do atendimento recebido e o esperado. Além disso, o atendimento de qualidade esperado dos usuários era médio e / ou regular com 45,6%. Da mesma forma, a qualidade da assistência esperada segundo suas dimensões em usuários do ambulatório de medicina do Hospital Luis N, eles esperam que a qualidade seja média (expectativas), em confiabilidade (53,9%), capacidade de resposta (45, 8%) e empatia (45,6%), porém, suas expectativas são baixas com segurança (46,8%) e aspectos tangíveis (39,9%). Por fim, o atendimento de qualidade recebido foi médio com 55,2% em medicina ambulatorial.



## **I. INTRODUCCIÓN**

La atención de calidad desde la perspectiva del usuario se aborda desde la percibida y esperada, es un fundamental, quien se orienta a darle confianza a los usuarios, reduciendo peligros cuando se brinda servicios. La presente investigación está basada en un enfoque cuantitativo y pertenece a la investigación descriptiva-transversal, siendo su propósito valorar la atención de calidad en consulta externa de Medicina 2018 en el Hospital Luis N. Sáenz. La evaluación de la calidad es un procedimiento importante que debe darse en forma sistemática y permanente, sin embargo, esta es una práctica poco utilizada en las instituciones de salud, siendo una de ellos los policlínicos en el hospital citado, de ahí la importancia del presente trabajo de investigación, para evaluar en consulta externa la atención, lo que facilitará la identificación de los problemas en la prestación de servicios, para luego poder elaborar estrategias de solución, que contribuyan a alcanzar una atención favorable con eficiencia y para el usuario.

### **1.1. Antecedentes y fundamentación científica**

Se han revisado trabajos científicos relacionados al tema, encontrando los siguientes, como, por ejemplo, Chuncho y Chiliquinga (2018) en su trabajo sobre adolescentes embarazadas para conocer el bienestar en su atención en centro de salud Velasco Ibarra, 2018, de tipo descriptivo, diseño no experimental, longitudinal, prospectivo, con previa autorización de estas y búsqueda de bibliografía a través de Google académico, Pubmed, Scielo con investigaciones de 5 años atrás. Resultados: El 80% fueron adolescentes embarazadas de 15 a 19 años, 20% de 10 a 14 años. Vivían en el sector urbano el 100% de ellas, con bachillerato de un 23.75%. El 53.75% vivía con sus padres, estaban en el segundo trimestre de gestación un 50%. El 83,75% tuvieron cita a través del Call center. Sobre el bienestar, el 80% señaló estar plenamente satisfecho, 20% poco satisfechas. Concluyendo que atender de forma diferenciada al adolescente es relevante para aumentar la autoestima y establecer relación doctor- paciente y paciente – con el personal de salud; dar una integral atención, tener citas médicas, tener locales agradables para realizar actividades seguras y positivas para prevenir

comportamientos que expongan al peligro de forman que mejoran su calidad de vida.

Asimismo, Suárez (2018) en su trabajo “Satisfacción en la atención por usuarios de consultorios médicos Colón 2015”. La investigación tuvo como propósito conocer la satisfacción de estos respecto a la atención en consultorios médicos. Estudio descriptivo, transversal, con 480 de muestra de 32 consultorios médicos. Las dimensiones son: requisitos de local de atención, periodo de espera, accesibilidad a materiales, fármacos e instrumentos, atención de calidad. Los resultados en lo referido a local: 93,1% señalaron limpieza buena, periodo de espera para las enfermeras 79.1%, acceso a materiales, fármacos e instrumentos, el tener instrumentos en 54,1% fue la más baja y el 81,6% satisfecho de la atención médica. Se concluye que no están satisfechos los usuarios en consultorios médicos.

Igualmente, el trabajo de Pérez (2018) denominado “Enfoque seis sigmas sobre percepción de calidad en servicios de salud”. Estudio transversal en usuarios que recibieron atención en marzo y abril 2016 en urgencias y consultorio externo del Hospital en Colombia Lázaro Alfonso Hernández Lara. Con una muestra de 220 usuarios. Se utilizó el método seis sigmas, que sirve cuando se dese organizar de forma continua un mejoramiento de servicios en salud. Se recogió datos con SERVQUAL para la calidad. Los resultados señalan confusión entre la seguridad y la empatía de la atención de calidad y diferenciando apareció la comodidad, distante de características tangibles. De forma general el 50% de los usuarios alcanzaron bajas percepciones en todas las dimensiones. Se concluyó baja percepción de atención de calidad, lo que sugiere a sus autoridades actualizar sus procesos relacionados a procesos e indicadores.

De igual manera, Fariño (2018) en su trabajo “En las unidades primarias de salud sobre la satisfacción de usuarios y calidad de atención en el Milagro”. Estudio cuantitativo, no experimental, transversal-descriptivo; el instrumento fue

SERVQUAL. Los resultados muestran alta satisfacción con los equipos e infraestructura en 77%, 81% refiere sentirse satisfecho por la atención de su personal y el 80% señala que el número de camillas satisfacen sus. Se concluye una mediana satisfacción tanto en la atención de calidad como satisfacción del usuario.

En el trabajo de Minaya (2018) en su trabajo “Atención de calidad y satisfacción de los pacientes al servicio de consulta médica en Huaral, 2016”. Estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo, transaccional y correlacional. Con propósito de valorar la atención de calidad en consulta externa bajo el enfoque de Donabedian, compuesto por: calidad técnica, interpersonal e infraestructura. Con muestra de 110 usuarios a consulta externa. Se recolecto con la encuesta recogida en prueba piloto, en 23 usuarios alcanzando 0,612 Sus resultados señalan vinculación positiva de las variables, encontrándose correlación. Concluyendo que hay relación positiva de atención de calidad y satisfacción del usuario del servicio.

Por otro lado, Vía (2018) en su trabajo “Satisfacción del usuario externo sobre calidad de atención en la Marina de Guerra, Callao, 2017”. Estudio comparativo, no experimental, descriptivo. Participaron 108 usuarios de la Marina. Se utilizó la encuesta SERVQUAL. La confiabilidad de los instrumentos presentó 0,928, siendo confiable el instrumento y del total de las dimensiones la valoración de calidad fue 56,80% en satisfacción, en contraposición con 43.20% de no satisfacción en área de salud en los usuarios del mencionado hospital.

En la propuesta científica de Bernedo (2018) en su tesis denominada “Satisfacción de atención de calidad y tiempo de espera en los pacientes externos del Instituto Nacional de Oftalmología, 2016”. Estudio cuantitativo, descriptivo correlacional y transversal El instrumento para recoger fue SERVPERF que se adaptó y validó junto con una guía para registrar tiempos. Muestra de 113 pacientes. Resultados

señalan el 80,5% satisfacción en relación a la programación y orden de cómo llegó; 79,6% satisfacción ya que le inspiran confianza, 68.1% satisfacción porque lo atendieron rápido, y 32.7% no estuvo satisfechos en farmacia, 74.31% satisfacción por respuesta a dudas y 26.5% no satisfecho porque no le informaron bien al no ser lo suficiente el personal. Concluyó que gran porcentaje está satisfecho en la atención de calidad en consultorio ambulatorio en áreas: fiabilidad, respuesta, empatía, elementos tangibles y seguridad. Poco se encontraron no satisfechos debido a la demora para programar citas, farmacia no hay fármacos, no respondieron dudas y poco personal quien informa. El tiempo promedio usado por el paciente en INO en la totalidad del proceso de consultorio externo fue 112 minutos. No hay vinculación estadísticamente significativa de las variables.

Igualmente Mora (2017), en su trabajo “Atención de calidad de usuarios de consulta externa en Lima en Centro Materna Infantil, 2017”. Estudio sustentado en la teoría cuantitativo, básica, descriptiva y transversal- La población fueron todos los que asistieron a consulta externa del servicio de Medicina. El instrumento que recogió fue el cuestionario y la técnica fue la encuesta. Participaron 85 usuarios como muestra. Evidenciando en medicina, el 71.9% está satisfechos y 28,1% no satisfechos. La fiabilidad tiene 76,5% en satisfacción, empatía 76%, seguridad 73,5%, elementos tangibles con 69,7% e n satisfacción y finalmente 61,5% capacidad de respuesta de satisfacción. Concluyendo satisfacción en la atención de calidad de usuarios de consultorio externo.

De acuerdo con Torres (2017) en su trabajo “Calidad de atención de calidad en medicina de familia en la universidad de los Andes en un Centro de atención médico integral”. Valoró la atención de calidad del Servicio de Medicina de Familia del mencionado lugar, teniendo en cuenta: constitución, proceso, resultados e impacto, en el 2015. Estudio con diseño de campo y transversal. Se recolectaron con los instrumentos: atención de calidad, satisfacción del usuario y equipo de salud. Los resultados dan a conocer regular atención de calidad con

dificultades en su proceso de información, equipos y prevención. Sus resultados además señalan que rendimiento, utilización y concentración dieron bajos, pero medio en ejecución. En las señales de impacto los trastornos metabólicos 37,5% son causantes de la morbilidad, 19% cardiovasculares. La satisfacción del cliente fue excelente en 95,2%, y regular la del grupo de salud sobre la atención de calidad. Se halló que es diferente la satisfacción del grupo de salud por su infraestructura, proceso de información, higiene, fármacos, referencias y gestión. Concluyendo excelente la satisfacción del servicio de Medicina, satisfacción del grupo salud, buena, regular atención de calidad por lo que sugiere el análisis DOFA.

Siguiendo a Granda (2017) en su trabajo “Calidad de atención de calidad en consulta externa de los que hacen uso en el puesto de salud Villa Solidaridad, 2017”. Estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo y transversal, la población fueron todos los asistentes a consulta externa en agosto. Para recoger datos, se usó la encuesta SERVPERF. Los resultados dicen que el 76.14% percibe regular calidad de atención, en la dimensión seguridad 61,48%. La atención de calidad llegó a 4.55%; baja, media 76.14% y alta 19.32%. Por dimensiones: seguridad en 61.48%, empatía 60.41%, 59.55% de fiabilidad, 53.18% hechos tangibles y respuesta 46.93%. Regular en fiabilidad y seguridad en 80.68% respectivamente, 67,05% baja respuesta, empatía 48.86% respectivamente. Concluyendo que es regular su percepción en la de atención de calidad de consultorios externos en el mencionado establecimiento.

Por último, en la propuesta de Zamora (2016) referido a “Satisfacción de a infraestructura y atención de calidad en Gineco-Obstetricia en establecimiento primario”. Estudio no experimental con usuarios que tienen 18 años a más a través de encuesta a 249 usuarios, recogiendo datos con SERVQUAL actualizado en 2011- 2012. Cuyo propósito fue identificar la satisfacción del usuario. Los resultados muestran edad de 41.41 años; 74% con secundaria incompleta, 68.28% en su acuerdo en atención y trato. El entendimiento de forma oral fueron

entendibles " en 73.89%, 75.1% de aceptación. Sobre tarifas 25.70% totalmente de acuerdo, 29.72% pocas veces de vestidores y 55.75% no se encontraba de acuerdo con el estar cómodos. De acuerdo 87,65% de acuerdo. La Satisfacción de 72.58% fue de usuarios. La satisfacción se vincula con infraestructura en 63.58%. Concluyó que fue elevado la Satisfacción sobre Infraestructura y atención de calidad en Consultorio Externo de gineco-obstetra.

Diversos modelos sustentan la fundamentación científica, como el desarrollo de la salud pública según, Hernández, Ocampo, Ríos y Calderón (2018), ha tenido múltiples enfoques, a partir desde los lineamientos de los sistemas de salud, la comunidad o el individuo. El presente análisis identificar los modelos conceptuales de la salud pública que surgen de analizar las categorías de salud o enfermedad y el nivel al cual se da la respuesta social: el individuo o familia, biofísico y el ambiente social; el modelo higienista o preventivo. Partiendo del concepto de modelo más allá de una representación de la realidad, como una postura ontológica de cómo entender la sociedad y el Estado, cualquier modelo se inscribe en una teoría y está en conjunto con otras teorías, hace parte de un marco de análisis. Se presentan entonces, tres modelos de proceso salud-enfermedad. El primero modelo es de campo de la salud de determinantes sociales canadiense se identifican, para el proceso salud-enfermedad, cuatro determinantes: estilo de vida, ambiente, factores biológicos y los servicios de salud, y el segundo es el modelo de determinantes sociales de la Organización Mundial de la Salud (OMS) con tres determinantes, el estructural, el intermedio y el proximal, basados en enfoque de riesgo.

El determinante estructural dado por la posición social de la persona, así como los contextos sociales, políticos, económicos y culturales entre otros; el determinante intermedio está dado por las exposiciones y vulnerabilidades diferenciales de los grupos poblacionales como el familiar, escolar laboral o social de la persona, el cual trata de las condiciones materiales en las que viven los individuos, familias y comunidades; los servicios de Salud constituyen un determinante intermedio. Del

mismo modo, el determinante proximal está representado por factores de riesgo individuales como las morbilidades de base, la edad, carga genética, el sexo y la etnia. Sin embargo, categorías como el sexo o el género pueden ser también determinantes estructurales, en la medida que modifiquen la posición social de la persona y se traduzcan en una desventaja social o en el acceso y utilización de los servicios de salud. (Hernández et al 2018).

Por último, según Hernández et al (2018) el modelo histórico-social o de determinación social, buscando las raíces de las desigualdades sociales que inciden en la salud; en el cual, "no es suficiente con describir las profundas desigualdades sociales y sanitarias, sino que es indispensable develar las raíces de tales desigualdades". En este modelo se cuestiona el "reducir" el concepto de "determinantes estructurales" a la noción de causas de las causas". Asimismo, se pone de presente la no "crítica del sistema social de mercado como estructura de propiedad, con sus procesos de generación y reproducción de la explotación humana y de la naturaleza".

Asimismo, la calidad establece elementos que condicionan como se forma expectativas están dadas por un diálogo cara a cara entre los pacientes del servicio, requerimientos del paciente, vivencias anteriores del servicio y diálogo externo que hace la institución proveedora, Servqual propuesto por los autores Parasuraman, Berry y Zeithaml (1985), cuando se hace referencia a calidad hay que tener en cuenta que no es una definición estática contiene diversas interpretaciones y en este caso hay que entenderla dentro del sistema de la salud que está constantemente evolucionando. Y esta puede ser entendida bajo dos formas: como se adecua a su uso y por otro lado la satisfacción del cliente; no obstante, están vinculados con la opinión del usuario, para lograr ser competitivos. (Readhead, 2016)

La Calidad de atención esperada, según Wigodski & Caballero (2013), es lo que está esperando el usuario que desea un servicio, dada por una comunicación cara a cara, datos externos, vivencias pasadas y por sus deseos. Partiendo de ello, nace

un feedback que va al sistema en la medida que el usuario da su opinión. Además, un usuario cuenta con requerimientos reales, siendo a algunas veces no consciente. Siendo entendidas por la institución para luego brindar servicio. Varias organizaciones pueden identificar los requerimientos del usuario y otras solo entiende los requerimientos de clientes cuando éste es consciente.

Según Matsumoto (2014), el tipo SERVQUAL en la calidad de atención esperada señala 5 dimensiones que clasifican lo que desea los clientes sobre el servicio; las cuales se describen a continuación: La primera dimensión se refiere a la fiabilidad que consiste en brindar servicio preciso ya que cuando se retrasa un servicio daña negativamente la idea que poseen los usuarios respecto a él. La segunda dimensión es Tangible, referida a la infraestructura, instrumentos, trabajadores y comunicación; es común ubicar en lugares web de alojamientos figuras en los cuartos, lo que favorece a que tenga mejor impresión de su infraestructura. La tercera dimensión es la Capacidad de respuesta, que trata del anhelo real de asistir al usuario y atenderlos rápidamente. La cuarta dimensión Confianza; considera conocer el servicio que se brinda y la cortesía de los trabajadores, y facilidad para brindar cercanía al cliente. Siendo vital especialmente en salud. Finalmente, la dimensión Empatía; es atender de forma personal y con interés en las cosas mínimas.

La Calidad de atención recibida, se logra cuando lo que se experimenta en calidad satisface lo que el paciente desea, ahora si el deseo no es nada realista, esta calidad es baja, a pesar que lo experimentado en calidad de forma concreta es buena. En otras palabras, la calidad es únicamente la vivencia de los clientes que obtienen el servicio, sino que es la interacción de deseos que tienen los clientes y si se satisficieron en su atención. (Grönroos, 1984)

De acuerdo a la teoría de Matsumoto (2014), paltea y señala 5 dimensiones de acuerdo a SERVQUAL que clasifican lo que los clientes recibieron sobre el servicio. La primera dimensión trata acerca de la fiabilidad que se entiende como



la destreza de dar servicio preciso. La segunda dimensión es la capacidad de respuesta que se refiere al interés real de auxiliar a usuarios de atenderlos rápidamente. La tercera dimensión es la confianza que habla del conocimiento dado con amabilidad por el trabajador y habilidad para inspirar confianza al usuario. La cuarta dimensión es la empatía y se basa en atención personal en detalles. Por último, la quinta dimensión es la Tangibilidad, referido al aspecto de la infraestructura.

La Calidad de atención en salud, es un concepto es global siendo concreto y subjetivo, con varias áreas las que están determinadas por el desarrollo cultural y los que tienen el poder. (Adalberto y Delgado, 2010). Tomando en cuenta esta característica, es necesario que se establezca elementos participativos como herramienta para establecer mejor y productivamente cosas para añadirse a estándares y reglas de producción de acuerdo con requisitos que se disponen. El usuario es el factor principal en la calidad de un servicio visto como producción y consumo. (Readhead, 2016)

De acuerdo con Donabedian, en salud la calidad de atención es la ejecución de lo tecnológico con la ciencia médica para potenciar sus beneficios en salud sin incrementar riesgos. Además, existen dos áreas respecto a calidad que se encuentran unidas: técnica e interpersonal. La técnica es la ejecución de datos y herramientas para atender en salud y la interpersonal es la que se entre proveedores que dan servicios y clientes sin dejar de lado para las dos áreas el ambiente sociocultural que se dé al servicio.

Según, Adalberto y Delgado (2010) en salud su calidad para atender es entendida como elementos del desarrollo de la atención, interacción interpersonal, temática de consulta, tiempo, actividades clínicas para revisar y diagnóstico; para las conclusiones de la salud, sus características en la composición física, humano y organizacional relacionadas a la accesibilidad. Además, lo técnico-científico de la calidad de profesionales en la salud es considerado como lo más relevante en un proyecto que garantiza y mejora la calidad, porque aumenta el consumo

eficiente de recursos, disminuye riesgo de heridas relacionados con lo ofrecido por los que brindan salud y por ende aumenta su satisfacción paciente – usuario sobre sus necesidades. Por otro lado, una atención de calidad es la agrupación de acciones que hacen las instituciones de salud y los médicos que dan servicio y apoyo a la atención, desde lo técnico como humano, con el fin de lograr el fin deseado para los que proveen y clientes en seguridad y satisfacción del cliente. (MINSa, 2002)

Buscar calidad en las instituciones de salud es todo un desafío y una necesidad estratégica para el personal de salud y de todos sus integrantes que la conforman. Este concepto en salud se conoce como un gran nivel sobre la excelencia profesional, eficiente uso de recursos, bajo riesgo para el cliente, mayor satisfacción del cliente e impacto en su salud. (Readhead, 2016)

Evaluar calidad de la salud sobre sus servicios, es valorar es dar una opinión que contrasta resultados con un elemento llamado estándar para compararla con una atención mejorada en su salud a sus clientes que asisten ésta organización. (MINSa, 2012), su objetivo es valora la calidad de las organizaciones para mejorar sus servicios y programas, medir si es suficiente sus infraestructuras en la que se ejecutan los actos médicos. Siendo este regulado por presupuestos producto de resultados importante para la gerencia en el ámbito de la salud. Sus fines en evaluar la salud como servicio son: establecer el nivel que alcanza los fines del programa, conocer el nivel alcanzado sobre su eficiencia, dar control para mejorar la calidad, conocer y evaluar el efecto de las partes organizaciones, contando con los resultados se da el cambio sobre métodos científicos, proponer que se ejecute un plan estratégico grupal y sistémico.

El enfoque a utilizar en este estudio será el sistémico que se dan en 3 aspectos: estructura, procesos y resultados. Siendo la estructura, como se encuentra organizada, sus características y recursos financieros, humanos. Sus procesos son la temática de atención y como se lleva a cabo esta, monitorea un conjunto de acciones que entran en la interacción salud y enfermedad. Sus resultados son el impacto alcanzado en la atención, para el bienestar de los clientes, poblaciones de

los servicios que se dieron, en otras palabras, señala lo que está pasando desde la salud posterior a la intervención. (MINSa, 2012), con el fin de valorar la atención, se hace necesario saber cómo se dio este servicio para conocer basados en evidencias documentadas o si hubo ausencia de recursos por parte de la institución o lo administrativo con la finalidad de corregirlas y tener evidencias con el propósito de aumentar una atención de calidad médica, segura y satisfecha.

Esta valoración tiene como eje central en la agrupación de actividades que van a conservar la salud del cliente, siendo determinantes las singularidades del cliente: necesidades, actitudes etc. En sus componentes se aprecian elementos: cliente, atención por el médico, confianza del cliente y producto de atención. Asimismo, el cliente cuenta con un conjunto de cualidades a ser considerados cuando se lo evalúa: cultura, edad, género, estado civil, antecedentes de patologías, etc., son elementos que involucran tomar de decisiones. (MINSa, 2012)

Acerca de su abordaje en la valoración médica cuando se le atiende, está basado en observaciones o cumplir con protocolos que van a valorar su atención como oportunidad, ejecutar elementos científicos, legitimar el acto médico, justificar decisiones, respeto a lo ético, consentimiento informado y valorar beneficios en función a riesgos. Esta valoración se sostiene en su historia clínica sin embargo no se cumple a pesar de la existencia de una norma. Finalmente, en cuanto a la seguridad del cliente, está se encuentra relacionado con la atención médica de calidad y es preocupación del Sistema Nacional de Salud, por ello se han dado estrategias y formas de evaluarlas. El producto se entiende: cambio en el paciente sobre su salud producto de atención médica. (MINSa, 2012). La calidad presenta diversos atributos, para ello es necesario para valorar la calidad considerar los atributos para la adecuada atención en salud y esto se logró con diversos consensos prioritarios que son considerados en la parte de implementación, los que se establecieron operacionalmente. (MINSa, 2012)

El primero de sus atributos es la oportunidad que es la reacción a un requerimiento

en la salud en un momento bajo de peligro y con más oportunidad para el sujeto; otro atributo considerado es la eficacia que se refiere a la ejecución correcta de normas, procedimientos y prestar servicios individual o grupal de servicios. Además, también se considera como atributo la calidad integral, que menciona las actividades de individuos, familia y pueblo en situaciones que se dan al momento de promocionar, prevenir la salud. Así mismo, el atributo de acceso habla de los requisitos básico en donde los individuos tengan atención en salud, bajando las murallas de geografía, organización y socioeconómicas. (MINSA, 2012)

El atributo de la certeza es requisito de la institución que aseguren ingreso a servicios básicos de salud evitando peligros; en cuanto al atributo del respeto al cliente, hace referencia a como el individuo es tratado como un ser con derecho, amando su cultura y aspectos individuales. En relación con el atributo de completa información, se explica cómo el brindar información veraz, en el momento oportunos y comprensible con el público, en donde pueda tomar decisiones respecto a la salud. Por lo que se refiere al atributo de equipo de trabajo, se menciona que los individuos deben tener presente el compartir su visión y tiene responsabilidades con compromisos, preocupados por el desarrollo de potencialidades para alcanzar metas. El atributo de social participación, menciona que las acciones que se dan a la comunidad se deben organizar para que intervengan en toma de decisiones según prioridades y estrategias sanitarias, finalmente, el atributo de tener clientes externos satisfechos se refiere a la opinión favorable de lo recibido por la población en salud y la creencia sobre lo que le brindan ellos. (MINSA, 2012)

Asimismo, MINSA menciona que la institución y sus expectativas es una organización médica que brinda atención, desea que se realice por medio de los trabajadores a los clientes: de forma conveniente, de acuerdo a normas y paquetes que la institución brinde en el marco de estándares de producción que se espera, de acuerdo con el presupuesto de lo que cuesta y sin quejas. (MINSA, 2012)

Del mismo modo, las expectativas del cliente externo que van a los servicios de medicina desean tener acceso a los servicios, como distancias y transporte, trámites que se necesitan para recibir servicio; atención con calidez y oportuna, ambientes confortables en iluminación, ventilación entre otros. Asimismo, tener datos suficientes de los trabajadores administrativos, técnicos y profesionales de la salud. (MINSA, 2012), para concluir, lo mencionado líneas arriba muestra diferentes enfoques para la atención de calidad y su valoración, pero también hay similitudes de expectativas de dos o entre los actores en la salud y su atención. Por lo que se requiere una armonía sobre calidad para atender y la eficiencia al dar un servicio, teniendo como base la salud como derecho y la disponibilidad que es limitada de lo que se cuenta en el país.

## **1.2 Justificación de la Investigación**

El servicio en el sector Salud es diversa y compleja su problemática y uno de ellos es la calidad de atención en opinión de los usuarios externos es de suma importancia para mejorar los procesos a través de actividades implementadas y ejecutadas por el personal asistencial. La investigación realiza un aporte científico porque basado en la investigación descriptivo y correlacional permitirá conocer la brecha entre la atención esperada y recibida en los consultorios por los clientes externos se realizó el análisis y discusión de conclusiones obtenidos teniendo como referente a estudios de investigación realizados anteriormente y el marco teórico se presentará un plan de intervención para mejorar los procesos, procedimientos y protocolos para mejor la atención recibida y cerrar las brechas con atención esperada. Luego, a nivel práctico se justifica porque las actividades que se implementen y se ejecuten para mejorar la atención en los consultorios serán monitoreados y evaluados periódicamente para asegurar los objetivos propuestos en el plan de intervención. Asimismo, el nivel metodológico se logró identificar dificultades cuando se presta servicios en la consulta externa, para que luego los directivos puedan establecer proyectos para intervenir y ejecutar prácticas en beneficio de la mejora de la a calidad de atención. El aporte social porque en estos momentos en el país y otros se muestran interesados en estudiar la atención de

calidad sobre la salud, porque es la base para que supervivan las instituciones, considerado como la piedra fundamental cuando se presta el servicio en salud. Las recomendaciones alcanzadas al director del Hospital servirán para la mejora de los procesos, procedimientos a través de acciones establecidas por el personal del Hospital y así de esa manera tener a un cliente con beneficio y ahorro de recursos. Es importante la realización de la presente investigación, ya que valorar la calidad esperada en la atención y atención de calidad recibida en las consultas externas del Hospital Luis N. Sáenz, nos brindó información detallada en diversos aspectos de la calidad de atención del usuario. Además, se podrá contrastar de manera empírica la realidad con los paradigmas teóricos de la calidad de atención, parte importante de la Gerencia en Salud.

### **1.3 Problema de investigación**

Proaño (2020), manifiesta que reclamar para lograr cupos en la salud es fuerte los gobiernos, en su interés por delimitar objetivos para el desarrollo sostenido, es un bastión en salud como política de salud pública, como competencia por edificar mayores hospitales y centros, obtener equipos o contar con mayor personal, perdiéndose el factor esencial: atención de calidad en salud. La atención de calidad en salud, es un componente muy importante para el tratamiento médico o el restablecimiento de la salud del usuario externo, de tal manera que la idea que los clientes no es tan buena incluso en un buen número se hubiera evitado de pérdidas humanas ante enfermedades tratables, siendo los más afectados la población vulnerable. Además, la atención de mala calidad en muchos hospitales y/o establecimientos de salud público o privado, además genera pérdidas económicas por muertes ocasionadas por enfermedades tratables; la consecuencia es la desconfianza de los pacientes en muchos centros de salud ante menor calidad en lo asistencial ocasiona a veces complicaciones en salud y mantenimiento de los síntomas, retiro de la funcionalidad y no querer retornar al centro.

#### **1.3.1 Formulación del problema general**

¿Existe relación entre la calidad de atención esperada y la calidad de atención recibida en los consultorios del Hospital Luis N Sáenz, 2018?

#### 1.4 Conceptuación y operacionalización de variables

A. **Definición conceptual de Calidad de atención esperada:** Es tener la idea inicial sobre lo mejor en respuestas clínica y/o esperada calidad técnica-científica, confianza, costos racionales, disponer del talento de las personas que llamen la atención de un buen servicio para clientes, con el menor peligro posible (Gómez, 2014)

Variables	Definición conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Ítems
la calidad de atención esperada	Destreza para dar servicio de manera precisa	<b>Fiabilidad.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumple con el servicio ofrecido</li> <li>▪ Atiende a sus usuarios en el momento que lo necesitan</li> <li>▪ Se preocupa porque los usuarios reciban toda la información que necesitan</li> <li>▪ Responde a los pedidos y preocupaciones de sus usuarios</li> <li>▪ Realiza bien su servicio a la primera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.</li> <li>▪ Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.</li> <li>▪ Que la atención por el médico se realice según el horario publicado.</li> <li>▪ Que el Policlínico cuente con mecanismos para tender las quejas o reclamos de los pacientes.</li> <li>▪ Que la farmacia cuente con los medicamentos que recete el médico.</li> </ul>

<p>Interés verdadera de auxiliar a los usuarios y atenderlos rápidamente.</p>	<p><b>Capacidad de respuesta.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumple con el horario establecido</li> <li>▪ Emplea el tiempo necesario para atender a sus usuarios</li> <li>▪ El tiempo que esperan los usuarios es en apropiado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que la atención en el área de farmacia sea rápida.</li> <li>▪ Que la atención en el área de admisión sea rápida.</li> <li>▪ Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.</li> <li>▪ Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.</li> </ul>
<p>Información de lo que el servicio prestó y la cortesía de los trabajadores y la transmisión de seguridad al cliente.</p>	<p><b>Confianza.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los trabajadores transmiten confianza a sus usuarios</li> <li>▪ Los trabajadores tienen los conocimientos suficientes para informar y orientar al usuario</li> <li>▪ Los trabajadores utilizan palabras adecuadas que el usuario entienda</li> <li>▪ Los trabajadores se preocupan para que el usuario entienda las explicaciones que se brinda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que el médico le brinde el tiempo necesario para resolver inmediatamente algún problema o dificultad que presente en su salud.</li> <li>▪ Que el médico que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.</li> <li>▪ Que el médico le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.</li> <li>▪ Que el médico que le atenderá le inspire confianza.</li> </ul>



	<p>Atención personal y con detalles.</p>	<p><b>Empatía.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los trabajadores dan atención individualizada a sus usuarios</li> <li>▪ Los trabajadores resuelven todas las dudas que presentan sus usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que el médico que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.</li> <li>▪ Que el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.</li> <li>▪ Que el personal de técnico de enfermería le trate con amabilidad, respeto y paciencia.</li> <li>▪ Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico sobre su salud o resultado de la atención.</li> <li>▪ Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.</li> </ul>
--	--	------------------------	---	---

<p>Aspecto de la infraestructura, trabajadores, equipos y comunicación.</p>	<p><b>Tangibilidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instrumentos y equipos necesarios</li> <li>▪ Instalaciones físicas, agradables, limpias y ordenadas</li> <li>▪ Trabajadores aseados y correctamente uniformados</li> <li>▪ Letreros y señales que orienten a los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que los carteles, letreros o flechas del Policlínico sean adecuados para orientar a los pacientes.</li> <li>▪ Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.</li> <li>▪ Que el Policlínico cuente con baños limpios para los pacientes.</li> <li>▪ Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.</li> </ul>
---	----------------------------	---	---

**B. Definición conceptual de Calidad de atención recibida:** Se logra cuando lo que se experimenta en calidad satisface lo que el paciente desea, ahora si el deseo no es nada realista, esta calidad es baja, a pesar que lo experimentado en calidad de forma concreta es buena. En otras palabras, la calidad n es únicamente la vivencia de los clientes que obtienen el servicio, sino que es la interacción de deseos que tienen los clientes y si se satisficieron en su atención, Grönroos, (1982).

Variables	Definición conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de atención recibida	<b>Es la destreza de dar servicio preciso</b>	<b>Fiabilidad.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumple con el servicio ofrecido</li> <li>▪ Atiende a sus usuarios en el momento que lo necesitan</li> <li>▪ Se preocupa porque los usuarios reciban toda la información que necesitan</li> <li>▪ Responde a los pedidos y preocupaciones de sus usuarios</li> <li>▪ Realiza bien su servicio a la primera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?</li> <li>▪ ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?</li> <li>▪ ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el Policlínico?</li> <li>▪ ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el Policlínico contó con mecanismos para atenderlo?</li> <li>▪ ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?</li> </ul>

<p>Interés real de auxiliar a usuarios de atenderlos rápidamente.</p>	<p><b>Capacidad de respuesta.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumple con el horario establecido</li> <li>▪ Emplea el tiempo necesario para atender a sus usuarios</li> <li>▪ El tiempo que esperan los usuarios es en apropiado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿La atención en el área de farmacia fue rápida?</li> <li>▪ ¿La atención en el área de admisión fue rápida?</li> <li>▪ ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?</li> <li>▪ ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?</li> </ul>
<p>Conocimiento dado con amabilidad por el trabajador y habilidad para inspirar confianza al usuario.</p>	<p><b>Confianza.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los trabajadores transmiten confianza a sus usuarios</li> <li>▪ Los trabajadores tienen los conocimientos suficientes para informar y orientar al usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?</li> <li>▪ ¿El médico que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los trabajadores utilizan palabras adecuadas que el usuario entienda</li> <li>▪ Los trabajadores se preocupan para que el usuario entienda las explicaciones que se brinda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿El médico le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?</li> <li>▪ ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?</li> </ul>
	Atención personal en detalles.	<b>Empatía.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los trabajadores dan atención individualizada a sus usuarios</li> <li>▪ Los trabajadores resuelven todas las dudas que presentan sus usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿El médico que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</li> <li>▪ ¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</li> <li>▪ ¿El personal técnico de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</li> <li>▪ ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre su salud o resultado de la atención?</li> <li>▪ ¿Usted comprendió la explicación</li> </ul>

			que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?
Aspecto de infraestructura.	<b>Tangibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instrumentos y equipos necesarios</li> <li>▪ Instalaciones físicas, agradables, limpias y ordenadas</li> <li>▪ Trabajadores aseados y correctamente uniformados</li> <li>▪ Letreros y señales que orienten a los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Los carteles, letreros o flechas del Policlínico fueron adecuados para orientar a los pacientes?</li> <li>▪ ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?</li> <li>▪ ¿El Policlínico contó con baños limpios para los pacientes?</li> <li>▪ ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</li> </ul>

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la calidad de atención esperada y calidad de atención recibida en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz, 2018.

### **1.5.2 Hipótesis Específicas**

- La calidad de atención esperada, desde la perspectiva del usuario externo, en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz es regular.
- La calidad de atención recibida, desde la perspectiva del usuario externo en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz, es de nivel medio.
- El nivel más frecuente de la calidad de atención esperada según sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza, empatía y tangibilidad esperada en usuarios de los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz, oscila en el medio regular.
- El nivel más frecuente de la calidad de atención recibida según sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles recibida en usuarios de los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz, es alta.
- Existe relación significativa entre las dimensiones de la atención esperada con la variable atención recibida en usuarios de los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la calidad de atención esperada y la calidad de atención recibida en los consultorios del hospital Luis N Sáenz, 2018.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la calidad de atención esperada, desde la perspectiva del usuario externo, en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz, 2018.
- Determinar la calidad de atención recibida en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz, 2018.
- Identificar el nivel más frecuente de la calidad de atención esperada según

sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza, empatía y tangibilidad esperada en usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz,2018.

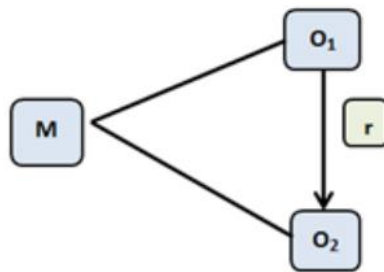
- Identificar el nivel más frecuente de la calidad de atención recibida según sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza, empatía y tangibilidad recibida en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz, 2018.
- Determinar la relación entre las dimensiones de la atención esperada con la variable atención recibida en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz.



## 2. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo y diseño

Según, Hernández (2010) el tipo de investigación es básica, cuantitativa. Estos estudios miden la vinculación de la variable de atención de calidad esperada y la atención de calidad recibida. Asimismo, es una investigación con diseño, descriptiva- correlacional porque tiene como finalidad explicar las propiedades de las variables de estudio o del fenómeno a investigar, para luego establecer su correlación, y también es transversal ya que se ejecutó en un determinado tiempo.



Dónde:

M: Muestra

O1: Calidad de atención esperada

O2: Calidad de atención recibida

r: Correlación de las variables

### 2.2. Población y muestra.

Población atendida en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz, durante agosto-diciembre 2018, y el personal médico que atienden en dichos consultorios.

Teniendo en cuenta que se atienden aproximadamente 15 personas diarias en cada uno de los 5 Policlínicos del Hospital Luis N. Sáenz, en un mes, tenemos que el tamaño de la población es de 1800. Con 95% en confianza y margen 5% de error se calcula el tamaño de la muestra, el cual es de 400 usuarios, los cuales serán seleccionados de manera aleatoria. En relación al personal médico que

atienden en la consulta externa, serán considerados en su totalidad, es decir, 5. La muestra de calculó con la siguiente fórmula utilizada para una población finita:

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

Donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha}$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

$$n = \frac{2837 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(2837 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

n= 400

### **Criterios de inclusión**

Usuarios externos de ambos sexos, más de 18 años cuando entran a consulta y que desee participar.

### **Criterios de exclusión**

Usuarios externos menos de 18 años, que tengan alguna discapacidad no pudiendo dar su opinión y que no deseen participar de la investigación

## **2.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

Se hizo búsqueda de datos sobre estructura, desarrollo y resultado de atención de calidad según cliente considerando la variable atención de calidad esperada y calidad de atención recibida en consultas del Hospital Luis N. Sáenz.

Se tomó en cuenta los instrumentos validados, utilizados en un trabajo similar por Torres, Mejía y Chipia, quienes realizaron validez de contenido con valores: de estar satisfechos los clientes en 0,9128, estar satisfecho los trabajadores de salud 0,9055 y valoración de calidad en consulta 0,913, siendo todos estos de 0

a 1, siendo excelente.

El usuario satisfecho, respecto a la atención de calidad según el usuario se tiene en cuenta las variables la calidad de atención esperada y calidad de atención recibida se evaluará con instrumento con: aspectos generales (datos sociodemográficos), satisfacción del usuario sobre la atención recibida, ideas y recomendaciones sobre la atención recibida. La duración aproximada de este instrumento es de 15 minutos.

El instrumento a utilizar en usuarios satisfechos será la encuesta SERVQUA en instituciones de salud. Incluye 22 preguntas de calidad de atención esperada (expectativa) y 22 preguntas calidad de atención recibida (percepción), dadas en áreas para valorar su calidad.

- Fiable: 01 al 05.
- Capacidad de repuesta: 06 al 09.
- Confianza: 10 al 13.
- Empatía: 14 al 18.
- Tangible: 19 al 22.

La evaluación de la gestión de la calidad en la consulta externa de medicina, se indagará aspectos de la estructura y el proceso. Los criterios a evaluar son: infraestructura, prevención, información, limpieza, procedimiento, consulta, medicamentos, gestión. Se recogerá la información del usuario interno y externo.

#### **2.4. Procesamiento y Análisis De La Información**

Primero se procedió a tener permisos de las autoridades del, Policlínicos del Hospital Luis N. Sáenz, donde se tramito permisos verbales y de forma escrita. Después de tener permisos se procedió a conocer a los sujetos en estudio, los externos usuarios, será aleatorio y usuarios internos, será el profesional médico de consulta externa de medicina.

A cada participante se procederá dar a conocer la investigación utilizando la ética para investigar, para lo cual se presentará el documento de Consentimiento y Permiso, según corresponda. Una copia, firmada por el investigador y el

participante, será entregado a este último.

En todo momento se cumplió con la ética investigativa según lo planificado, se procederá a aplicar los instrumentos considerados para la presente investigación, tanto al usuario interno como externo. Finalizada la recolección de datos, se les agradecerá su participación. La información compartida se digitó en el t Excel de Windows y posterior procesamiento en el SPSS v2s. Se usó estadística descriptiva, en lo cualitativo, desviaciones estándar en lo cuantitativo. En lo inferencia se usó el chi cuadrado en lo cualitativas, con significancia  $p < 0,05$ . Se contrastó la hipótesis con confianza del 95%, y error tipo I del 5%.

### **3. RESULTADOS**

Para obtener los resultados del trabajo de investigación titulada “Calidad de atención en los consultorios de Medicina del Hospital Luis N. Sáenz, 2018”; se emplearon la estadística descriptiva e inferencial

Los instrumentos que nos han permitido la recolección de información es el cuestionario para determinar el nivel de calidad de atención esperada y el nivel de atención recibida; administrado a una población muestral de 400 usuarios externos. Las técnicas estadísticas que se utilizaron para procesar la información son las siguientes: tablas de frecuencia descriptiva y a través de los gráficos de barras se comunican los resultados.

Estas técnicas e instrumentos nos permiten dar a conocer los siguientes datos obtenidos mediante el paquete estadístico SPSS versión 21 y Excel:

En la tabla 1 se presentan los resultados para Determinar la calidad de atención esperada en los usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz.

En la tabla 2 se presentan los resultados para Identificar el nivel más frecuente de la calidad de atención esperada según sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza, empatía y tangibilidad esperada en usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz.

En la tabla 3 se presentan los resultados para determinar la calidad de atención recibida en los usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz.

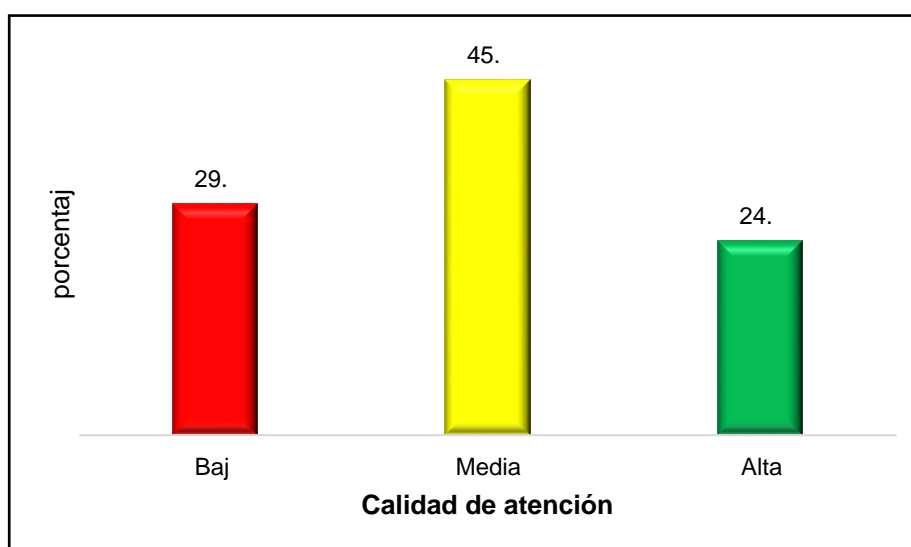
En la tabla 4 se presentan los resultados para determinar el nivel más frecuente de la calidad de atención recibida según sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza, empatía y tangibilidad recibida en usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz.

**Tabla 1**

**Calidad de atención esperada en la consulta externa en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz**

Valoración	N	%
Baja	120	29.6
Media	185	45.6
Alta	101	24.9
Total	406	100.0

**Fuente:** Usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz



**Figura 1.** Calidad de atención en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz

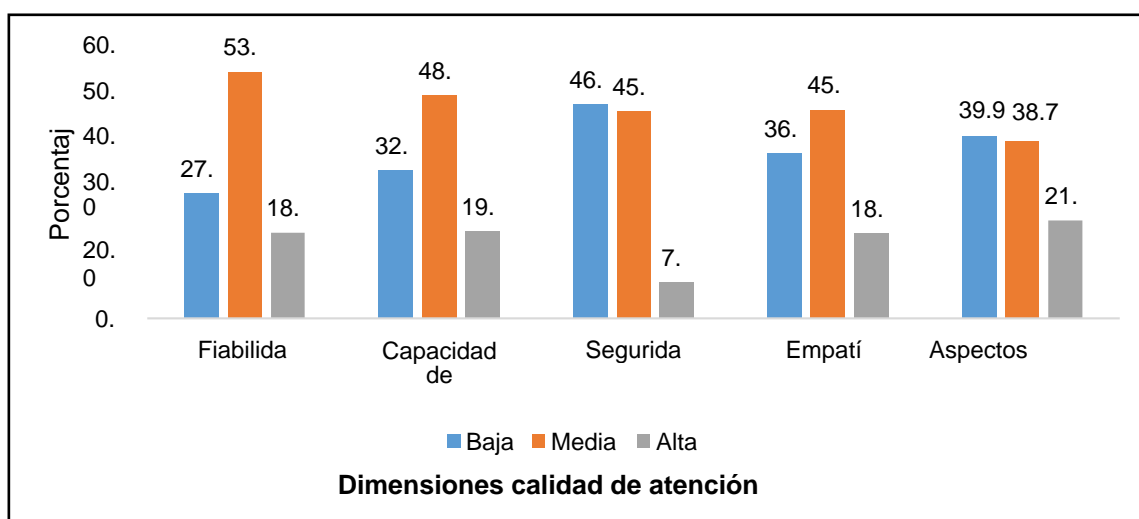
La calidad de atención esperada en los usuarios en los consultorios es de 45,6% espera una calidad de atención media, el 29,6% una espera una calidad baja y sólo el 24,9% espera una calidad de atención alta.

**Tabla 2**

**Nivel más frecuente de la calidad de atención esperada según sus dimensiones en los usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz**

Calidad esperada/dimensiones	Baja		Media		Alta	
	n	%	n	%	n	%
Fiabilidad	111	27.3	219	53.9	76	18.7
Capacidad de respuesta	131	32.3	198	48.8	77	19.0
Confianza	190	46.8	184	45.3	32	7.9
Empatía	146	36.0	185	45.6	75	18.5
Tangibilidad	162	39.9	157	38.7	87	21.4

**Fuente:** Usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz



**Figura 2.** Nivel más frecuente de la calidad de atención esperada según sus dimensiones en los usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz.

La calidad de atención esperada según dimensiones, esperan que la calidad sea media (expectativas), en la fiabilidad (53,9%), capacidad de respuesta (45,8%) y empatía (45,6%), sin embargo, sus exceptivas son bajas con la seguridad (46,8%) y los aspectos tangibles (39,9%). Debido a que es menos importante que las tres dimensiones antes mencionadas.

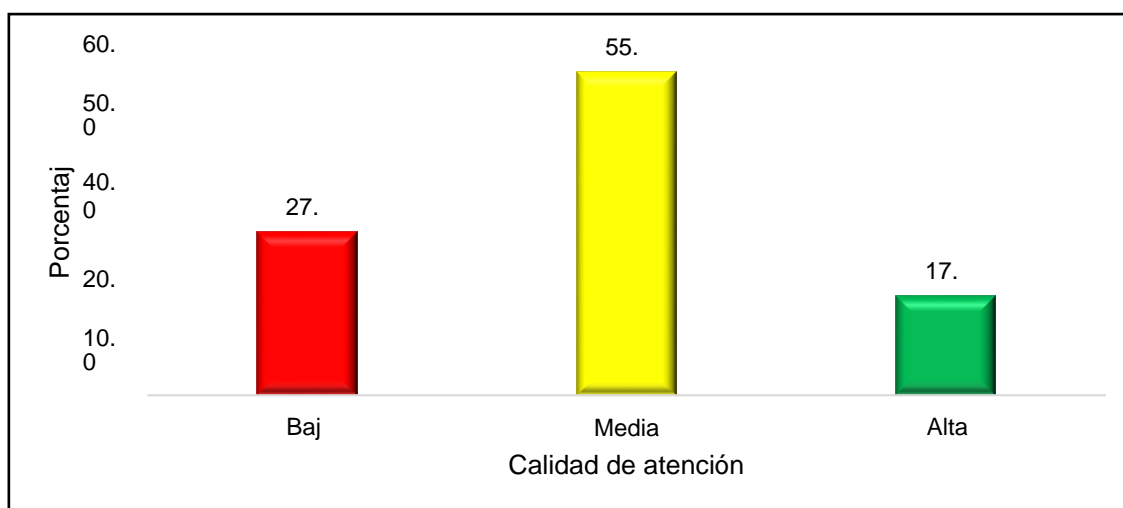
**Tabla 3**

**Calidad de atención recibida en la consulta externa de medicina en el Hospital**

**Luis N. Sáenz**

Valoración	n	%
Baja	113	27.8
Media	224	55.2
Alta	69	17.0
Total	406	100.0

**Fuente:** Usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz



**Figura 3.** Calidad de atención recibida en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz

La calidad de atención recibida en los usuarios de consulta externa de medicina, el 55,2% recibió una calidad de atención media, el 27,8% una calidad de atención baja y sólo el 17% recibió una calidad de atención alta.

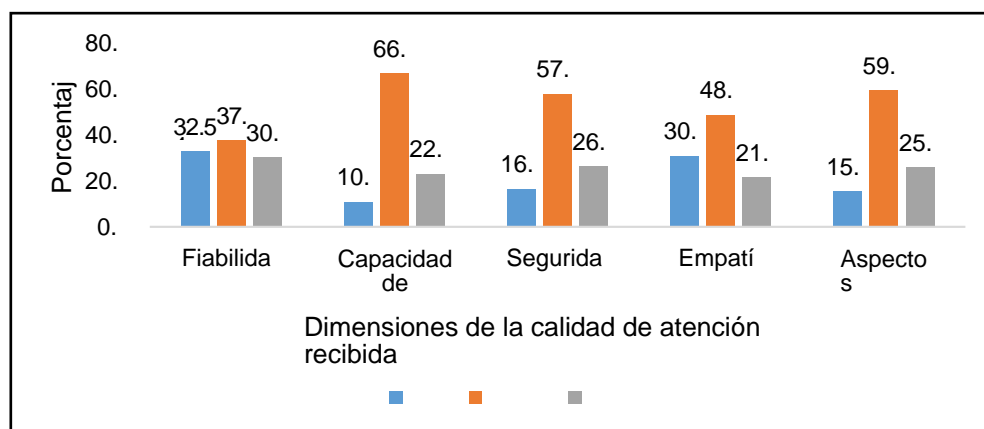


**Tabla 4**

**Nivel más frecuente de la calidad de atención recibida según sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza, empatía y tangibilidad recibida en usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz**

Calidad recibida/dimensiones	Baja		Media		Alta	
	n	%	n	%	n	%
Fiabilidad	132	32.5	152	37.4	122	30.0
Capacidad de respuesta	43	10.6	270	66.5	93	22.9
Confianza	66	16.3	234	57.6	106	26.1
Empatía	124	30.5	196	48.3	86	21.2
Tangibilidad	62	15.3	240	59.1	104	25.6

**Fuente:** Usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz



**Figura 4.** Nivel más frecuente de la calidad de atención recibida según sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza, empatía y tangibilidad recibida en usuarios de la consulta externa de medicina en el Hospital Luis N. Sáenz

El nivel es medio en la dimensión de atención de calidad recibida: capacidad de respuesta (66.5%), tangibilidad (59,1%), confianza (57,6%), empatía (48,3%), fiabilidad (37,4%), obtuvo un mayor porcentaje de calidad de atención recibida baja la fiabilidad (32,5%) y le sigue la empatía con el 30,5%. Por lo tanto, son los aspectos que debe mejorar en la consulta externa de medicina.

**Tabla 5**

**Relación de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención esperada y la calidad de atención recibida en los usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz**

Fiabilidad esperada	Calidad de atención recibida						Total		Ordinal por ordinal	Sig.
	Baja		Media		Alta		n	%	Tau-b de Kendall	
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Baja	33	29.7%	58	52.3%	20	18.0%	111	100.0%	0,042	0,347
Media	65	29.7%	119	54.3%	35	16.0%	219	100.0%		
Alta	15	19.7%	47	61.8%	14	18.4%	76	100.0%		
Total	113	27.8%	224	55.2%	69	17.0%	406	100.0%		

**Fuente:** Usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz

No hay una significancia ( $p=0,347$ ), y con un valor  $t=0,042$  se indica que no existe relación entre la fiabilidad de la calidad de atención esperada y calidad de atención recibida.

**Tabla 6**

**Relación de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención esperada y la calidad de atención recibida en los usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz**

Capacidad de respuesta esperada	Calidad de atención recibida						Total		Ordinal por ordinal	Sig.
	Baja		Media		Alta		n	%	Tau-b de Kendall	
	n	%	n	%	n	%				
Baja	41	31.3%	72	55.0%	18	13.7%	131	100.0%	0,063	0,180
Media	50	25.3%	115	58.1%	33	16.7%	198	100.0%		
Alta	22	28.6%	37	48.1%	18	23.4%	77	100.0%		
Total	113	27.8%	224	55.2%	69	17.0%	406	100.0%		

**Fuente:** Usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz

No hay una significancia ( $p=0,180$ ), y con un valor  $t=0,063$  se indica la no presencia de relación de capacidad de respuesta de la calidad de atención esperada y recibida

**Tabla 7**

**Relación de la dimensión confianza de la variable calidad de atención esperada y la calidad de atención recibida en los usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz.**

Confianza esperada	Calidad de atención recibida						Total		Ordinal por ordinal	
	Baja		Media		Alta		n	%	Tau-b de Kendall	Sig.
Baja	61	32.1%	102	53.7%	27	14.2%	190	100.0%	0,190	0,017
Media	47	25.5%	104	56.5%	33	17.9%	184	100.0%		
Alta	5	15.6%	18	56.3%	9	28.1%	32	100.0%		
Total	113	27.8%	224	55.2%	69	17.0%	406	100.0%		

**Fuente:** Usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz

A un nivel de alta significancia ( $p=0,017$ ), y con un valor  $t=0,190$  se aprecia la relación de la dimensión confianza de la calidad de atención esperada y recibida.

**Tabla 8**

**Relación de la dimensión empatía de la variable calidad de atención esperada y la calidad de atención recibida en los usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz**

Empatía esperada	Calidad de atención recibida						Total		Ordinal por ordinal	
	Baja		Media		Alta		n	%	Tau-b de Kendall	Sig.
	n	%	n	%	N	%	n	%		
Baja	45	30.8%	81	55.5%	20	13.7%	146	100.0%	0,031	0,485
Media	45	24.3%	102	55.1%	38	20.5%	185	100.0%		
Alta	23	30.7%	41	54.7%	11	14.7%	75	100.0%		
Total	113	27.8%	224	55.2%	69	17.0%	406	100.0%		

**Fuente:** Usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz

No hay un nivel de significancia ( $p=0,485$ ), y con un valor  $t=0,031$  se aprecia no relación de empatía de la calidad de atención esperada y recibida

**Tabla 9**

**Relación de la dimensión tangibilidad de la variable calidad de atención esperada y la calidad de atención recibida en los usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz**

Tangibilidad esperada	Calidad de atención recibida						Total		Ordinal por ordinal	
	Baja		Media		Alta		n	%	Tau-b de Kendall	Sig.
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Baja	49	30.2%	90	55.6%	23	14.2%	162	100.0%	0,104	0,045
Media	47	29.9%	83	52.9%	27	17.2%	157	100.0%		
Alta	17	19.5%	51	58.6%	19	21.8%	87	100.0%		
Total	113	27.8%	224	55.2%	69	17.0%	406	100.0%		

**Fuente:** Usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz

A un nivel de significancia ( $p=0,045$ ), y con un valor  $t=0,104$  se señala relación de tangibilidad de atención de calidad esperada y recibida

**Tabla 10**

**Relación entre la calidad de atención esperada y la calidad de atención recibida en los usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz**

Capacidad de atención esperada	Calidad de atención recibida						Total		Ordinal por ordinal		Sig.
	Baja		Media		Alta		n	%	Tau-b de Kendall		
	n	%	n	%	n	%	n	%			
Baja	44	36.7%	61	50.8%	15	12.5%	120	100.0%			
Media	47	25.4%	106	57.3%	32	17.3%	185	100.0%	0,125	005	
Alta	22	21.8%	57	56.4%	22	21.8%	101	100.0%			
Total	113	27.8%	224	55.2%	69	17.0%	406	100.0%			

**Fuente:** Usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz

A un nivel de muy alta significancia ( $p=0,005$ ), y con un valor  $t=0,125$  se aprecia relación de calidad de atención esperada y recibida, porque la calidad de atención recibida aumenta a medida que los usuarios también aumentan sus expectativas. Porque cuando la calidad de esperada es baja sólo el 12,5% recibe una calidad alta, pero cuando aumenta la calidad de atención esperada a nivel alta el 21,8% recibió una calidad de atención alta.

#### 4. Análisis y discusión de resultados

La defunción de calidad por el MINSA (2002) se manifiestan a través de la diversas acciones que se realizan en conjunto tanto, las instituciones de salud y el personal que la conforman con el propósito de lograr la calidad en su atención, existen variados conceptos referidos a salud, según Hernández et al (2018) el más común es el utilizado como modelo conceptual basado en salud enfermedad, y otro modelo que se sustenta en la estructura de riesgo, que busca orígenes de desigualdades; en los resultados encontrados de calidad de atención esperada y recibida de los usuarios de consultas externas, a un nivel de significancia ( $p=0,005$ ), y con un valor  $t=0,125$  de T de Kendall se evidencia una relación entre las variables estudiadas, MINSA (2012) afirma que la calidad de los servicios se miden por medio de las opiniones de los usuarios como resultante de la experiencia en la atención recibida y trato percibido, en el estudio de Torres (2017) muestran alta significancia en la calidad de atención resultados muy parecidos a la propuesta científica, asimismo, en el trabajo de Bernedo (2018) encuentra que no existe una correlación directa entre calidad de atención y satisfacción por lo que difiere en los resultados obtenidos en el estudio propuesto.

La calidad precisar de factores que estructuran las diversas expectativas, según Parasuraman, Berry y Zeithaml (1985) el termino calidad muestra diferentes conceptos e interpretaciones de acuerdo a los perfiles, Readhead (2016) manifiesta que es referida a la valoración del cliente, en la población estudiada, la atención de calidad esperada en los usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz es de 45,6%, siendo de nivel medio o regular, de igual manera, respecto a calidad de atención recibida predomina el nivel regular con un 55,2%; lo que se asemeja al estudio de Granda (2017) donde un 76.14 % de sus encuestados afirmaron tener una calidad de atención regular en consultorio externo de clientes, el estudio de Fariño (2018) encuentra una calidad media en la atención y complacencia del usuario, por otro lado, los resultados difieren con el estudio de Suarez (2018) que encuentra usuarios insatisfechos, así como la investigación de Pérez (2018) donde concluye que los usuarios presentan mínima aceptación de la calidad en las atenciones en todas las dimensiones de la



calidad por lo que se sugiere efectuar una reorganización de los servicios ofertados; para Wigodski y Caballero (2013) afirman en cuanto a la calidad de atención esperada se caracteriza por el tipo de cordialidad tratando de identificar las necesidades, carencias y requerimientos del cliente, asimismo Matsumoto (2014), lo conceptualiza a través de magnitudes definidas referidas a lo que desean y esperan los usuarios durante la atención y cuidados.

La calidad es un aspecto cualitativo valorado únicamente por el cliente, Grönroos (1984) asegura que se alcanza cuando el usuario logra lo que desea durante la dinámica de la atención profesional-paciente en el caso de la atención o servicio de salud, igualmente Matsumoto (2014) sostiene que las magnitudes de la calidad son inherentes a lograr la satisfacción del cliente como consecuencia de la calidad en la atención recibida durante el dinamismo experimentado; los datos obtenidos del estudio respecto a las dimensiones de atención de calidad recibida el nivel es medio; capacidad de respuesta 66.5%, aspectos tangibles 59,1%, seguridad 57,6%, empatía 48,3%, fiabilidad 37,4%, obtuvo un mayor porcentaje de calidad de atención recibida baja; la fiabilidad 32,5% y le sigue la empatía con el 30,5%. Comparando con los resultados obtenidos por dimensiones de Granda (2017), se aprecia mejores resultados en fiabilidad 80.68), seguridad 67.5%, empatía (60.41%), según, Adalberto y Delgado (2010) influyen los factores culturales asociados a los elementos que se brindan durante la atención, disminuyendo las complicaciones o riesgos debido a las iatrogenias, igualmente Readhead (2016) asegura que la calidad es subjetiva siendo necesario establecer estándares que se deben de cumplir para satisfacer la calidad recibida, tal como lo afirma Donabedian que la calidad se encuentra articulada a la calidad de aspecto técnico y basado en el desarrollo comunicativo interpersonal, en el trabajo de Vía (2018) muestran resultados contrapuestos entre las dimensiones de la calidad y la insatisfacción de cliente externo.

La valoración se fundamenta en el cumplimiento de los protocolos estándares del MINSA (2012) oportunidad y resultados obtenidos en función a los beneficios y

minimización de riesgos siguiendo estrategias de desarrollo para seguridad del paciente y del personal que fundamente las peculiaridades de la calidad en la oportunidad como la eficiencia y la eficacia de manera integral, comparando los resultados obtenidos con los de Mora (2017), se encuentra una diferencia muy significativa, en su investigación se cumplieron los estándares como elementos inmersos y se obtuvo como resultado una calidad de atención percibida alta. Además, en sus dimensiones: La fiabilidad tiene 76,5%, empatía 76%, seguridad 73,5% elementos tangibles con 69,7% y finalmente 61,5% en capacidad de respuesta, los resultados del estudio de Zamora (2016) muestran alta satisfacción en la calidad percibida y recibida referida a la infraestructura, según el MINSA (2012) las bondades de los equipos de respuesta se asocian a la atención individual, familiar y comunitaria y la calidad a la satisfacción del usuario y opiniones favorables, siendo el atributo socio comunitario uno de los pilares centrales respetando la etnocultura cubriendo sus expectativas, el estudio de Minaya (2018) se observa una correlación significativa entre calidad y complacencia del cliente basada en la calidad técnica, interpersonal e infraestructura.

## 5. Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1. Conclusiones

- Hay relación significativa debido a la alta significancia ( $p=0,005$ ), y con un valor  $t=0,125$  que indica que hay vinculación de calidad de atención esperada y calidad de atención recibida desde la perspectiva del usuario en consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz, 2018.
- La calidad de atención esperada en los clientes de consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz es de nivel medio y/o regular con un 45,6%.
- La atención de calidad esperada según sus dimensiones de clientes de consulta del Hospital Luis N, esperan que la calidad sea media (expectativas), en la fiabilidad (53,9%), capacidad de respuesta (45,8%) y empatía (45,6%), sin embargo, sus expectativas son bajas con la seguridad (46,8%) y los aspectos tangibles (39,9%).
- La calidad de atención recibida en los usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz es de nivel medio con un 55,2%.
- En atención recibida en los clientes según dimensiones de consulta del Hospital Luis N. Sáenz el nivel es medio; capacidad de respuesta (66,5%), aspectos tangibles (59,1%), seguridad (57,6%), empatía (48,3%), fiabilidad (37,4%), obtuvo un mayor porcentaje de calidad de atención recibida baja la fiabilidad (32,5%) y le sigue la empatía con el 30,5%.
- Respecto a la relación entre las dimensiones de la atención esperada con la recibida en usuarios en consulta del Hospital Luis N. Sáenz, se concluye con lo siguiente: No hay una significancia ( $p=0,347$ ), y con un valor  $t=0,042$  se indica no existencia de relación de fiabilidad de la calidad de atención esperada y calidad de atención recibida. No hay una significancia ( $p=0,180$ ), y con un valor  $t=0,063$  se indica que no hay

relación de capacidad de respuesta de la calidad de atención esperada y calidad de atención recibida. A un nivel de alta significancia ( $p=0,017$ ), y con un valor  $t=0,190$  se indica que hay vinculación de seguridad de la calidad de atención esperada y calidad de atención recibida. No hay un nivel de significancia ( $p=0,485$ ), y con un valor  $t=0,031$  se indica que no hay relación de empatía de la calidad de atención esperada y calidad de atención recibida. A un nivel de significancia ( $p=0,045$ ), y con un valor  $t=0,104$  señala relación de elementos tangibles de lo esperado en calidad de atención y calidad de atención recibida.

## **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda al Director del Hospital de Policía seguir profundizando estudios relacionados a estas variables del presente estudio, debido a la importancia de mantener la calidad de atención en un centro hospitalario y fomentar las buenas prácticas para el usuario externo
  
- Se recomienda a la Dirección del Hospital policial promover capacitaciones al personal de salud tanto médicos como técnicos y enfermeras para mejorar la relación y la empatía medico paciente y poder lograr una óptima calidad de atención
  
- Se recomienda Director del Hospital de Policía mejorar las funciones de las dimensiones seguridad y aspectos tangibles, debido que son las más débiles, por lo tanto, realizar una intensa capacitación al personal para mejorar estas dos dimensiones
  
- Se recomienda a los jefes de servicio realizar talleres de atención al usuario y calidad en atención para pacientes en centros hospitalarios
  
- Se recomienda al personal en general fomentar el valor de la empatía entre el personal asistencial y médico para con los usuarios externos, debido que es una dimensión que los usuarios externos perciben como deficiente

## **6. Agradecimientos**

A Johita que siempre está a mi lado, a mi familia que siempre me apoya y a mi hijo que los amo mucho

## 7. Referencias bibliográficas

- Adalberto, E., & Delgado, Ll. (2010). *Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema*. Reflexión.
- Álvarez, F. (2007). *Calidad y auditoria en salud*. Bogotá: Ltda.
- Armijo, M. (2015). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. Chile. Obtenido de [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/30\\_04\\_MANUAL\\_COMPLETO\\_de\\_Abril.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/30_04_MANUAL_COMPLETO_de_Abril.pdf)
- Bernedo, R. (2018). *Satisfacción por la calidad de atención y su relación con el tiempo de espera en los usuarios externos del Instituto Nacional de Oftalmología – 2016*. Tesis para optar el Grado de Magister. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2018.
- Chuncho, M., & Chilinguina, S. (2018). *Nivel de bienestar en atención a adolescentes embarazadas en el centro de salud Velasco Ibarra*. Trabajo de Titulación Ciencias Médicas. Universidad Técnica de Machala.
- Cifuentes, P. (2015). *Estrategias de calidad de atención para incrementar la satisfacción del usuario externo del área de quirófano del Hospital Provincial Docente Ambato*. Universidad Autónoma de los Andes, Ambato. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3084/1/TUAMGH001-2016.pdf>
- Cueva, Y. (2017). *Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero - julio de 2017*. Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29617/cueva\\_chy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29617/cueva_chy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Day, R. (1994). *Psicología de la percepción Humana*. México: Linusa Wiley S.A.

- De los Ríos, J., & Ávila, T. (2004). *Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería, XXII (2), 128-137*. Recuperado el 16 de enero de 2018, de [http://www.redalyc.org/pdf/1052/Resumenes/Resumen\\_105216892010\\_1.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/1052/Resumenes/Resumen_105216892010_1.pdf)
- Donabedian, A. (2002). *Continuidad y cambio en la búsqueda de calidad*. México. Disponible en: <http://saludpublica.mx/index.php/spm/rt/prinFRIENDLY/5653/6166>
- Fariño, J. (2018). *Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro*. Revista científica digital INSPILIP, Vol (2).
- Forrellat, M. (2012). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible*. Scielo. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011)
- Gómez, G. (2014). *Calidad esperada y calidad observada*. Universidad de Alicante, México.
- Granda, C. (2017). *Percepción de la calidad de atención en consulta externa de los usuarios externos atendidos en el puesto de salud Villa Solidaridad*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Obstetricia. Universidad Alas Peruanas.
- Grönroos, C. (1982). *An Applied Service Marketing Theory*. European Journal of Marketing 16(7): 30–41.
- Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. European Journal of Marketing, 36-44.
- Hall, J., & Dornan, M. (1988). *What patients like about their medical care and how often they are asked: a meta-analysis of the satisfaction literature*. España: Soc Sci Med.
- Hermida, D., & Orellana, I. (2015). *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de consulta externa del Centro de Salud N°2 en Cuenca*.



- Universidad de Cuenca, Cuenca. Disponible en:  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>
- Hernández, L., Ocampo, J., Ríos, D, y Calderón, C. (2018). *El modelo de la OMS como orientador en la salud pública a partir de los determinantes sociales*. Scielo, 3-7.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: MCGrawHill. Disponible en: [http://files.especializacion-tig.webnode.com/200000775-097910b6c0/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](http://files.especializacion-tig.webnode.com/200000775-097910b6c0/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)
- Herrera, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Cajamarca. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAs\\_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAs_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hoffman, D. (2002). *Concepto de calidad*. México: Grupo Geo.
- León, A. (2017). *Niveles de satisfacción y calidad de atención medica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policia Nacional del Perú, Chiclayo, 2016*. Lambayeque.
- Malagón, G., & Galán, R. (2006). *Garantía de calidad en salud*. Colombia: Medica Internacional LTDA.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*. México: Pearson Educación. Disponible en: <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2015/09/Investigacion-de-Mercados-Naresh-Malhotra.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Perspectivas, 181-209.
- Mazzeti, P., Del Carmen, J., Podestá, L., & Chaw, I. (2006). *Sistema de gestión de la calidad en salud*. Ministerio de Salud, Lima. Disponible en: [http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N\\_520-2006-MINSA\\_02-06-06\\_.pdf](http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf)

- Messarina, P. (2016). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de Resonancia Magnética en un hospital de alta complejidad*. Colegio Técnico del Perú, Trujillo.
- Minaya, E. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016*. Huaral: Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública. Universidad de Cesar Vallejo.
- Ministerio de Salud. (2002). *Encuesta de satisfacción de usuarios externos en servicio de Salud*. Lima.
- Mora, M. A. (2017). *Calidad de atención percibida por los Usuarios de la Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención, Lima 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Morales, V., & Hernández, A. (2004). *Calidad y satisfacción en lo servicios: conceptualización*. Revista digital, 10-16. Disponible en: <http://www.efdeportes.com/>
- Moroni, J. (1985). *Manual de Psicología*. Barcelona: Morata.
- Parasuraman, B. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Revista Brasileira de Marketing, 146-162
- Pérez, J. (2012). *Definición. DE*. Disponible en: <https://definicion.de/percepcion/>
- Pérez, M. (2018). *Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigmas*. Revista Cubana de Salud Pública, Vol 44 (2).
- Proaño, A. (2020). *Gente saludable*. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
- Romero, L. (2008). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Ross, C., Frommelt, G., Hezelwood, L., & Chang, R. (1987). *The role of expectations in patient satisfaction with medical cares*. España: JHCM.

- Ruiz, R., Alba, A., & García, J. (2010). *Percepción de los pacientes sobre la atención recibida por él*. México.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2005). *Comportamiento del consumidor*. México: Prentice Hall.
- Sepulveda, G. (2015). *Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE-Q*. Colombia.
- Sitzia, J., & Wood, N. (1997). *Patient satisfaction: a review of issues and concept*. España: Soc Sci Med.
- Soriano, S. (2018). *Relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del usuario externo del servicio de oncología médica IREN Norte, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17749/soriano\\_ls.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17749/soriano_ls.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Suárez, L. (2018). *Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos*. Colon. Revista Médica Electrónica, Vol 40(4); 1 - 9.
- Tinoco, M. (2016). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consultora externa del Hospital Nacional P.N.P Luis Nicasio Sáenz, en el periodo Octubre -diciembre 2016*. Lima.
- Torres, A. (2017). *Calidad de la atención en medicina de familia. Centro de atención medica integral de la Universidad de Los Avances*. Avances en Biomedicina, Vol 6(3); 178 - 87.
- Torres, G., & León, R. (2015). *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana*. Scielo. Disponible en [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552015000200005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005)
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación*. Lima: ISBN. Disponible en: [www.librosperuanos.com/libros/detalle/4091/Pasos-para-elaborar-proyectos-y-tesis-de-investigacion](http://www.librosperuanos.com/libros/detalle/4091/Pasos-para-elaborar-proyectos-y-tesis-de-investigacion)

- Vallejo, N. (2016). *Plan de mejoramiento de la calidad de atención de Salud del Área de Consulta Externa de Dermatología del Hospital IESS Manta*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4639/1/T-UCSG-PRE-MGSS-79.pdf>
- Varela, J., Rial, A., & García, E. (2003). *Presentación de una escala de satisfacción con los servicios sanitarios de atención primaria*. *Psicotema*. Disponible en: <http://www.psicotema.com>
- Vía L. (2018). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017*. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo.
- Whitaker, J. (1986). *Psicología*. México: México Interamericana.
- Wigodski, J., & Caballero, E. (2013). *Recursos TIC y usos de Internet en estudiantes de enfermería de Chile*. Ediciones pensando en el futuro.
- Williams, B. (1994). *Patient satisfaction: ¿a valid concep?*. Mexico: Social Science & Medicine.
- Zamora, S. (2016). *Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria*. *Horizonte Médico*. Vol 16(1); 38 – 47.

## 6. Anexos y apéndice

### Anexo 1. Matriz de consistencia lógica

**Título:** Calidad de atención en los Consultorios de Medicina del Hospital Luis N. Sáenz 2018

<b>Problema</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>
<p>¿Existe relación entre la calidad de atención esperada y la calidad de atención recibida en los consultorios del Hospital Luis N Sáenz, 2018?</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existe relación significativa entre la calidad de atención esperada y calidad de atención recibida en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz, 2018.</li> </ul> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La calidad de atención esperada, desde la perspectiva del usuario externo, en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz es regular.</li> <li>▪ La calidad de atención recibida, desde la perspectiva del usuario externo en los consultorios del</li> </ul>	<p><b>Objetivo General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determinar la relación entre la calidad de atención esperada y la calidad de atención recibida en los consultorios del hospital Luis N Sáenz, 2018.</li> </ul> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determinar la calidad de atención esperada, desde la perspectiva del usuario externo, en los consultorios del Hospital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calidad de atención esperada.</li> <li>▪ Calidad de atención recibida.</li> </ul>

	<p>Hospital Luis N. Sáenz, es de nivel medio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El nivel más frecuente de la calidad de atención esperada según sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza, empatía y tangibilidad esperada en usuarios de los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz, oscila en el medio regular.</li> <li>▪ El nivel más frecuente de la calidad de atención recibida según sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles recibida en usuarios de los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz, es alta.</li> <li>▪ Existe relación significativa entre las dimensiones de la atención esperada con la variable atención</li> </ul>	<p>Luis N. Sáenz, 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determinar la calidad de atención recibida en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz, 2018.</li> <li>▪ Identificar el nivel más frecuente de la calidad de atención esperada según sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza, empatía y tangibilidad esperada en usuarios en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz,2018.</li> <li>▪ Identificar el nivel más frecuente de la calidad de atención recibida según</li> </ul>	
--	---	--	--

	<p>recibida en usuarios de los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz.</p>	<p>sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza, empatía y tangibilidad recibida en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz, 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determinar la relación entre las dimensiones de la atención esperada con la variable atención recibida en los consultorios del Hospital Luis N. Sáenz.</li> </ul>	
--	---	--	--

## Anexo 2. Matriz de consistencia metodológica

**Título:** Calidad de atención en los Consultorios de Medicina del Hospital Luis N. Sáenz 2018

<b>Tipo y diseño</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Instrumentos de investigación</b>	<b>Criterios de validez y confiabilidad</b>	<b>Procesamiento y análisis de información</b>
<p>Estudio de enfoque cuantitativo, investigación evaluativa, diseño de campo, transversal.</p>	<p><b>Población</b>                      Personas atendidas en los consultorios externos de medicina de los Policlínicos del Hospital Luis N. Sáenz, durante los meses de agosto a diciembre 2018, y el personal médico que atienden en dichos consultorios.</p> <p><b>Muestra</b>                      El tamaño de la población de los usuarios externos es de 1800. Con un nivel de</p>	<p>El instrumento a utilizar en la Satisfacción del usuario fue la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud. Incluye 22 preguntas de calidad de atención esperada (expectativa) y 22 preguntas calidad de atención recibida (percepción), distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiabilidad: preguntas</li> </ul>	<p>Se tomó en cuenta los instrumentos validados, utilizados en un trabajo similar por Torres, Mejía y Chipia, quienes aplicaron el coeficiente de validez de contenido que evidenció los siguientes valores: Satisfacción del usuario (0,9128), satisfacción del equipo de salud (0,9055) y evaluación de la calidad en el centro de atención (0,913), los tres resultados en una escala de 0 a 1, lo que significa desde el punto</p>	<p>A cada participante se procederá a explicar el estudio, aplicando los principios éticos, para lo cual se presentará el documento de Consentimiento y Permiso, según corresponda. Una copia, firmada por el investigador y el participante, será entregado a este último. La información compartida será digitalizada a través del programa Microsoft Excel para Windows, para</p>



	<p>confianza del 95% y un margen de error del 5%, se calcula el tamaño de la muestra, el cual es de 300 usuarios, los cuales serán seleccionados de manera aleatoria. En relación al personal médico que atienden en la consulta externa, serán considerados en su totalidad, es decir, 5.</p>	<p>del 01 al 05.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidad de repuesta: preguntas del 06 al 09.</li> <li>▪ Confianza: preguntas del 10 al 13.</li> <li>▪ Empatía: preguntas del 14 al 18.</li> <li>▪ Tangibilidad: preguntas del 19 al 22.</li> </ul>	<p>de vista cualitativo una validez de contenido excelente.</p>	<p>luego ser procesadas en el programa estadístico SPSS v23 para Windows.</p>
--	--	--	---	---

### Anexo 3. Matriz de conceptualización y operacionalización de las variables

**Título:** Calidad de atención en los Consultorios de Medicina del Hospital Luis N. Sáenz 2018

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Calidad de atención recibida</b>	Es la destreza de dar servicio preciso	<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumple con el servicio ofrecido</li> <li>▪ Atiende a sus usuarios en el momento que lo necesitan</li> <li>▪ Se preocupa porque los usuarios reciban toda la información que necesitan</li> <li>▪ Responde a los pedidos y preocupaciones de sus usuarios</li> <li>▪ Realiza bien su servicio a la primera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?</li> <li>▪ ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?</li> <li>▪ ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el Policlínico?</li> <li>▪ ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el Policlínico contó con mecanismos para atenderlo?</li> <li>▪ ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?</li> </ul>
	Interés real de auxiliar a usuarios de atenderlos rápidamente.	<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumple con el horario establecido</li> <li>▪ Emplea el tiempo necesario para atender a sus usuarios</li> <li>▪ El tiempo que esperan los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿La atención en el área de farmacia fue rápida?</li> <li>▪ ¿La atención en el área de admisión fue rápida?</li> <li>▪ ¿El tiempo que usted esperó para ser</li> </ul>

			usuarios es en apropiado	atendido en el consultorio fue corto? <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?</li> </ul>
	Conocimiento dado con amabilidad por el trabajador y habilidad para inspirar confianza al usuario.	<b>Confianza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los trabajadores transmiten confianza a sus usuarios</li> <li>▪ Los trabajadores tienen los conocimientos suficientes para informar y orientar al usuario</li> <li>▪ Los trabajadores utilizan palabras adecuadas que el usuario entienda</li> <li>▪ Los trabajadores se preocupan para que el usuario entienda las explicaciones que se brinda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?</li> <li>▪ ¿El médico que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?</li> <li>▪ ¿El médico le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?</li> <li>▪ ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?</li> </ul>
	Atención personal en detalles.	<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los trabajadores dan atención individualizada a sus usuarios</li> <li>▪ Los trabajadores resuelven todas las dudas que presentan sus usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿El médico que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</li> <li>▪ ¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</li> <li>▪ ¿El personal técnico de enfermería le trató con amabilidad, respeto y</li> </ul>

				<p>paciencia?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre su salud o resultado de la atención?</li> <li>▪ ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?</li> </ul>
	<p>Aspecto de infraestructura.</p>	<p><b>Tangibilidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instrumentos y equipos necesarios</li> <li>▪ Instalaciones físicas, agradables, limpias y ordenadas</li> <li>▪ Trabajadores aseados y correctamente uniformados</li> <li>▪ Letreros y señales que orienten a los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Los carteles, letreros o flechas del Policlínico fueron adecuados para orientar a los pacientes?</li> <li>▪ ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?</li> <li>▪ ¿El Policlínico contó con baños limpios para los pacientes?</li> <li>▪ ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</li> </ul>

<b>Calidad de atención esperada</b>	Destreza para dar servicio de manera precisa	<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumple con el servicio ofrecido</li> <li>▪ Atiende a sus usuarios en el momento que lo necesitan</li> <li>▪ Se preocupa porque los usuarios reciban toda la información que necesitan</li> <li>▪ Responde a los pedidos y preocupaciones de sus usuarios</li> <li>▪ Realiza bien su servicio a la primera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.</li> <li>▪ Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.</li> <li>▪ Que la atención por el médico se realice según el horario publicado.</li> <li>▪ Que el Policlínico cuente con mecanismos para tender las quejas o reclamos de los pacientes.</li> <li>▪ Que la farmacia cuente con los medicamentos que recete el médico.</li> </ul>
	Interés verdadera de auxiliar a los usuarios y atenderlos rápidamente	<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumple con el horario establecido</li> <li>▪ Emplea el tiempo necesario para atender a sus usuarios</li> <li>▪ El tiempo que esperan los usuarios es en apropiado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que la atención en el área de farmacia sea rápida.</li> <li>▪ Que la atención en el área de admisión sea rápida.</li> <li>▪ Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.</li> <li>▪ Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los trabajadores transmiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que el médico le brinde el tiempo</li> </ul>

	<p>Información de lo que el servicio prestó y la cortesía de los trabajadores y la transmisión de seguridad al cliente.</p>	<p><b>Confianza</b></p>	<p>confianza a sus usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los trabajadores tienen los conocimientos suficientes para informar y orientar al usuario</li> <li>▪ Los trabajadores utilizan palabras adecuadas que el usuario entienda</li> <li>▪ Los trabajadores se preocupan para que el usuario entienda las explicaciones que se brinda</li> </ul>	<p>necesario para resolver inmediatamente algún problema o dificultad que presente en su salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que el médico que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.</li> <li>▪ Que el médico le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.</li> <li>▪ Que el médico que le atenderá le inspire confianza.</li> </ul>
	<p>Atención personal y con detalles</p>	<p><b>Empatía</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los trabajadores dan atención individualizada a sus usuarios</li> <li>▪ Los trabajadores resuelven todas las dudas que presentan sus usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que el médico que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.</li> <li>▪ Que el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.</li> <li>▪ Que el personal de técnico de enfermería le trate con amabilidad, respeto y paciencia.</li> <li>▪ Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico sobre su salud o resultado de la atención.</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.</li> </ul>
	<p>Aspecto de la infraestructura, trabajadores, equipos y comunicación.</p>	<p><b>Tangibilidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instrumentos y equipos necesarios</li> <li>▪ Instalaciones físicas, agradables, limpias y ordenadas</li> <li>▪ Trabajadores aseados y correctamente uniformados</li> <li>▪ Letreros y señales que orienten a los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que los carteles, letreros o flechas del Policlínico sean adecuados para orientar a los pacientes.</li> <li>▪ Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.</li> <li>▪ Que el Policlínico cuente con baños limpios para los pacientes.</li> <li>▪ Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.</li> </ul>

#### **Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos**

**Título:** Calidad de atención en los Consultorios de Medicina del Hospital Luis N. Sáenz 2018

**Nombre del encuestador:** .....

**Policlínico:** .....

**ID:** ..... **Fecha:**...../...../.....

**Versión 1:0**

**Hora:**

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa de Medicina del Policlínico. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

#### **Datos generales del encuestado**

##### **1. Sexo**

Mujer ( 1 )                      Varón ( 2 )

##### **2. Nivel de estudio**

Analfabeto ( 1 )

Primaria ( 2 )

Secundaria ( 3 )

Superior técnico ( 4 )

Superior universitario ( 5 )

##### **3. Edad**

Joven ( 1 )

Adulto ( 2 )

Adulto mayor ( 3 )

##### **4. Tipo de usuario**

Nuevo ( 1 )                      Continuator ( 2 )



### Calidad de atención esperada

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA**, que usted le otorga a la atención que espera recibir en la Consulta Externa de Medicina. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1, como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
		<b>DIMENSION 1: FIABILIDAD</b>							
01	E	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							
03	E	Que la atención por el médico se realice según el horario publicado.							
04	E	Que el Policlínico cuente con mecanismos para tender las quejas o reclamos de los pacientes.							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que recete el médico.							
		<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
06	E	Que la atención en el área de farmacia sea rápida.							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida.							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.							
		<b>DIMENSION 3: CONFIANZA</b>							
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para resolver inmediatamente algún problema o dificultad que presente en su salud.							
11	E	Que el médico que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
13	E	Que el médico que le atenderá le inspire confianza.							
		<b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>							
14	E	Que el médico que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
16	E	Que el personal de técnico de enfermería le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico sobre su salud o resultado de la atención.							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.							
		<b>DIMENSION 5: TANGIBILIDAD</b>							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del Policlínico sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.							

21	E	Que el Policlínico cuente con baños limpios para los pacientes.							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							

### Calidad de atención recibida

En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención en la Consulta Externa de Medicina. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1, como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
		<b>DIMENSION 1: FIABILIDAD</b>							
01	R	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	R	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	R	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el Policlínico?							
04	R	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el Policlínico contó con mecanismos para atenderlo?							
05	R	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
		<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
06	R	¿La atención en el área de farmacia fue rápida?							
07	R	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	R	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	R	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
		<b>DIMENSION 3: CONFIANZA</b>							
10	R	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
11	R	¿El médico que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?							
12	R	¿El médico le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	R	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
		<b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>							
14	R	¿El médico que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	R	¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	R	¿El personal técnico de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	R	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre su salud o resultado de la atención?							
18	R	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
		<b>DIMENSION 5: TANGIBILIDAD</b>							
19	R	¿Los carteles, letreros o flechas del Policlínico fueron adecuados para orientar a los pacientes?							

20	R	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	R	¿El Policlínico contó con baños limpios para los pacientes?							
22	R	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							

**Opiniones y sugerencias:**

---



---



---

## **Anexo 5. Carta de permiso**

Lima, .....

Coronel SPNP.

**JORGE LUIS SALAZAR QUIROZ**

Director del Hospital Luis N. Sáenz

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y, a la vez, molestar su atención para solicitarle tenga a bien autorizar la realización de encuestas y entrevistas a las usuarias de la consulta externa de medicina y al personal médico que atiende en dichos consultorios, como parte del Trabajo de Investigación (Tesis) para la Obtención del Grado Académico de Doctor en Gestión en Salud, en la Universidad San Pedro.

Agradeciendo de antemano, la atención a la presente, me despido de Ud. reiterándole los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

Méd. Roberto Solari Díaz

DNI

**Anexo 6. Formulario de selección**

**ID:**.....**Fecha**...../...../.....

**Versión 1:0**

**Hora:**

**Sí**

**No**

**Criterios de inclusión**

- |                                 |       |       |
|---------------------------------|-------|-------|
| 1. Aceptar ingresar al estudio. | [   ] | [   ] |
| 2. Usuarios mayores de 17 años. | [   ] | [   ] |

**Criterios de exclusión**

- |   |       |       |
|---|-------|-------|
| 3. Usuarios menores de 18 años.   | [   ] | [   ] |
| 4. Usuarios con alguna discapacidad que no les<br>permite brindar su opinión. | [   ] | [   ] |

Para ser considerado como participante, se requiere marcar una “X” en los casilleros correspondientes a “Sí” en los numerales 1,2. Asimismo, se requiere marcar una “X” en los casilleros correspondientes a “No” en los numerales 3,4.

## **Anexo 7. Consentimiento informado**

La participación en el estudio será voluntaria. Al firmar este documento significa que ha recibido la información y han sido descritas a usted oralmente, y que usted está de acuerdo.

Estudio cuantitativo con el objetivo de evaluar la calidad de atención en la consulta externa de medicina de los Policlínicos del Hospital Luis N. Sáenz. Para ello se ha pensado en realizar un estudio evaluativo, de tipo transversal; el procedimiento consiste en indagar en los usuarios internos y externos como perciben la calidad de atención, los hallazgos encontrados nos permitirá determinar los resultados y conclusiones del estudio. Para la realización del mismo se ha planteado de un muestreo de 30 usuarias externas y 5 usuarios internos. El estudio contará con instrumentos de recolección de datos, cuestionarios, que serán aplicados a las participantes. Se espera que esta etapa no dure más de quince minutos por participante. Posteriormente todos los cuestionarios serán identificados a través de códigos preestablecidos y archivados. Al llegar a la cantidad requerida se procederá a analizar los datos a través de programas de procesamiento de datos, en este caso se utilizará el programa SPSS v 20 para Windows.

La utilización de los datos, según los preceptos éticos, los datos de este estudio se utilizarán únicamente para efectos de investigación, es decir, cualquier otro uso que no sea el que se indica, tendrá que realizarse previo permiso escrito por el afectado. En este caso, los datos serán utilizados en esta investigación, pudiéndose utilizar para investigaciones posteriores, siempre y cuando cumplan con los requisitos del método científico.

Beneficio, finaliza con algún beneficio luego del análisis de los datos: para los participantes en la investigación el primer beneficio encontrado es que no se afectarán de ningún evento físico o psicológico, el segundo beneficio está enmarcado en que su información nos permitirá mejorar las atenciones de salud. Para el investigador, esta investigación le permitirá obtener su grado académico y para la institución el beneficio está en que la información le permitirá plantear estrategias para mejorar la atención brindada.

Garantizar la Autonomía en la participación del estudio, ésta se realizará inicialmente con la colocación de fecha y hora correlativa en los siguientes documentos: criterios de selección, consentimiento informado, formularios de cuestionarios, es decir, la hora del registro del consentimiento informado tendrá que ser posterior al de selección; asimismo, la hora del consentimiento informado tiene que ser posterior a la realización de las entrevistas y cuestionarios, garantizando así, que se cumplieron los pasos explicativos y dejando tiempo para que cada participante tome la decisión. En cualquier momento del estudio las participantes pueden dejar de seguir participando; incluso, para garantizar este evento, luego de recolección de los datos, se entregará copias de este consentimiento indicándose suficientes referentes para comunicarse con los investigadores.

Confidencialidad, una vez recolectado los datos, los respectivos formularios los colocará en sobres Manila o en fólder, para su transporte. Toda la información que se recolectará será de forma anónima y posteriormente se guardarán en archivadores junto con una copia de este documento. Con respecto a la utilización de los datos registrados en la base de datos, estos serán con código anónimo.

Si usted está de acuerdo en participar, se le tiene que dar una copia firmada de este documento. Puede contactarse con Roberto Solari Díaz al (+511) 997537565, profesional que realiza estudios de Doctorado en Gestión de Salud en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad San Pedro, para cualquier interrogante que usted tenga acerca de la investigación.

Una vez leído este documento, paso a autorizar mediante mi firma y nombre completo mi participación

_____	_____	_____	_____
Nombre investigador	Firma Investigador	Fecha	hora
_____	_____		
Nombre del Participante	Firma Responsable		

## **Anexo 8. Plan de intervención científica**

### **Calidad de atención en los Consultorios de Medicina del Hospital Luis N. Sáenz**

#### **I. Introducción**

Mejorar la calidad de atención es uno de los puntos básico , aparentemente fáciles pero en los últimos tiempos se ha vuelto complicado de realizar , ya que por lo general tanto los trabajadores como el usuario externo están sometidos problemas de índole externo los cuales generan stress tanto laboral como domestico que conllevan a una malacalidad en la atención de la consulta externa , este indicador es importante en salud publica ya que nos sirve de evaluación de todos los sistemas de salud que tiene el estado y muchas veces su deficiencia con lleva a pérdidas económicas

#### **II. Base legal**

- a. R.M. N° 041-2005/MINSA – Directiva para el funcionamiento del equipo de gestión de la calidad en las Direcciones de Salud.
- b. R.M. N° 640-2006-MINSA, que aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.
- c. Ley N°29414 – Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- d. Ley N° 26842 - Ley General de Salud.

#### **III. Justificación**

Nuestra propuesta busca implementar la calidad de atención de los consultorios externos, para poder realizar un cambio en la mentalidad de los usuarios externos y los trabajadores de salud con el fin de mejorar la relación paciente médico, así como también ellos podrán difundir a los familiares sobre las mejoras realizadas en el hospital y poder cambiar la percepción y la forma de vernos en la sociedad policial



#### **IV. Objetivo general**

Mejorar la calidad de atención de los usuarios a los consultorios externos del hospital nacional Luis N Sáenz PNP

#### **V. Objetivo específicos**

Optimizar la calidad de atención tanto del personal de salud como de los usuarios externos

#### **VI. FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA**

Se propone una metodología básica, accesible y a menor costo

#### **VII. Desarrollo de actividades**

- Talleres para fortalecer trabajo en equipo
- Talleres de relación médico paciente
- Turnos libres, reconocimiento monetario, felicitaciones para el trabajador con mejor desempeño laboral
- Implementar y hacer seguimiento al libro de reclamaciones y sugerencias
- Implementar capacitaciones y talleres
- Análisis FODA del centro de trabajo
- Identificar al personal que no cumple con los protocolos para incentivarlo a realizarlo
- Mejorar las citas y el tiempo de espera
- Fortalecer el desempeño laboral y profesional
- Estas actividades no generarían costo para el estado ni para el personal de salud

#### **VIII. Evaluación**

Creando un equipo paralelo para que controle y dirija ciertas actividades con el fin de que se cumplan nuestros objetivos

Debemos mejorar e implementar en los siguientes puntos:

- Relación médico paciente

- Comunicación interpersonal
- Tiempo de espera y tiempo entre citas
- Número de atenciones por turno
- Ambiente laboral
- Buen trato
- Infraestructura

Esto se puede evaluar de forma mensual, trimestral o semestral, hasta incluso de forma anual y comparativa entre los diferentes ambientes o servicios que brinda nuestro hospital