

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN SALUD**



**TESIS**

**CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD DESDE LA  
PERCEPCION DEL USUARIO EXTERNO. CENTRO DE  
SALUD TUPAC AMARU, CHICLAYO – LAMBAYEQUE –  
DICIEMBRE, 2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE  
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN  
EPIDEMIOLOGIA**

**AUTOR:**

**SALAZAR ALDAVE, Aldo Enrique  
URBINA LINARES, Milton Roberto**

**ASESORA:**

**M. Cs. FLOR VIOLETA RAFAEL SALDAÑA**

**CHICLAYO – PERU**

**2022**

## CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: **Aldo Enrique Salazar Aldave**  
DNI: **17924131**
2. Investigador: **Milton Roberto Urbina Linares**  
DNI: **26626781**  
Escuela Profesional/Unidad UNC: **Escuela Profesional de Enfermería**
3. Asesor: **M. Cs. Flor Violeta Rafael Saldaña**  
Facultad/Unidad UNC: **Facultad de Ciencias de la Salud**
4. Grado académico o título profesional  
 Bachiller     Título profesional     Segunda especialidad  
 Maestro     Doctor
5. Tipo de Investigación:  
 Tesis     Trabajo de investigación     Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico
6. Título de Trabajo de Investigación:  
**CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU, CHICLAYO – LAMBAYEQUE – DICIEMBRE, 2014.**
7. Fecha de evaluación: **10/12/2024**
8. Software antiplagio:  TURNITIN     URKUND (ORIGINAL) (\*)
9. Porcentaje de Informe de Similitud: **11%**
10. Código Documento: **oid: 3117:414701821**
11. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
 APROBADO     PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 13/12/2024

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>
 
<b>Dra. Martha Vicenta Abanto Villar</b> DNI: 26673990

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2022 by  
**SALAZAR ALDAVE, Aldo Enrique**  
**URBINA LINARES, Milton Roberto**  
Todos los derechos reservados

## **FICHA CATALOGRÁFICA**

**AUTORES:** Salazar Aldave Aldo Enrique

Urbina Linares Milton Roberto

**“CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD DESDE LA PERCEPCION DEL  
USUARIO EXTERNO. CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU, CHICLAYO  
– LAMBAYEQUE - DICIEMBRE 2014”**

**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

**Asesora:** M. Cs. Flor Violeta Rafael Saldaña

**Cargo:** ASESORA.

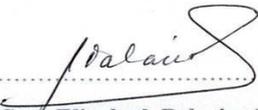
**CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO  
EXTERNO. CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU, CHICLAYO – LAMBAYEQUE  
– DICIEMBRE 2014**

**AUTORES** : Méd. Ciruj. Aldo Enrique Salazar Aldave  
: Lic. Enf. Milton Roberto Urbina Linares

**ASESORA:** M. Cs. Flor Violeta Rafael Saldaña

Tesis evaluada y aprobada para la obtención del Título profesional de Licenciada en Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca, por los siguientes miembros del jurado evaluador:

**JURADO EVALUADOR**



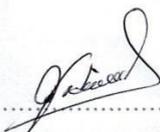
.....  
**Dra. Sara Elizabeth Palacios Sánchez**

**PRESIDENTE**



.....  
**Ds. Víctor Zavaleta Gavidia**

**SECRETARIO**



.....  
**M. Cs. Julio César Vidaurre Sánchez**

**VOCAL**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN EPIDEMIOLOGÍA**

En Cajamarca, siendo las 11:30 am del día 12 de julio del 2023, los integrantes del Jurado Evaluador, designados por Consejo de Facultad a propuesta de la Directora de Segunda Especialidad Profesional en Salud, reunidos en el ambiente: Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, dan inicio a la sustentación del Trabajo de Investigación Titulado:

Calidad del Servicio de Salud desde la percepción del usuario  
reforma. Centro de Salud Tupac Amaru, Chiclayo - Lambayeque -  
Diciembre, 2014

Desarrollado por los: Dr. Aldo Enrique Salazar Melare y Lic. Enf. Milton Urbina  
Linares

Concluida la sustentación y Realizadas las deliberaciones de estilo, se obtuvo el promedio final de:

Diecisiete (17)

Por lo tanto, el jurado acuerda la \_\_\_\_\_ de los mencionados profesionales. Encontrándose APTOS para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en EPIDEMIOLOGÍA.

MIEMBROS DE JURADO EVALUADOR NOMBRES Y APELLIDOS		FIRMA
Presidente	<u>Sara Elizabeth Palacios Sanchez</u>	
Secretario (a)	<u>Victr Zavaleta Bendis</u>	
Vocal	<u>Nidaurre Sanchez Julio Cesar</u>	
Asesor (a)	<u>Flor Viclita Rafael Saldana</u>	

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar esta tesis a mis padres por haberme forjado como la persona que soy, con cariño, amor y sus constantes motivaciones para perseguir mis sueños personales y académicos. A mi esposa, hijos y nietos por su amor, confianza y constante dedicación estando siempre a mi lado para hacer de mí una mejor persona y en la búsqueda de logros. A mis maestros por su calidad de enseñanza y orientación perseverante para el logro de este trabajo.

A nuestra asesora, Violeta Rafael Saldaña, por su valioso aporte y constante esfuerzo para la culminación de esta tesis.

Milton Roberto Urbina Linares

La presente tesis la dedico primordialmente a Dios por permitirme concluir mis estudios satisfactoriamente. A la memoria de mis padres por haberme formado como una persona de bien. A mi esposa e hijo por su confianza, apoyo y total comprensión.

A la asesora: M. Cs. Flor Violeta Rafael Saldaña por su enorme contribución académica para cristalizar este estudio científico.

Aldo Enrique Salazar Aldave

## **AGRADECIMIENTO**

**En primer lugar quiero agradecer a Dios, luego agradecer a mi familia, esposa e hijos por su apoyo incondicional para cumplir con mis objetivos personales y académicos; ellos que con su cariño me han impulsado siempre a cumplir mis metas y nunca abandonarlas pese a las adversidades.**

**A nuestra asesora por su constante apoyo y dedicación.**

**Milton Roberto Urbina Linares**

**Agradezco a DIOS TODO PODEROSO por guiarme en los estudios de esta especialidad. Asimismo, a la memoria de mis padres quienes, con su gran amor, paciencia, esfuerzo y el ejemplo accedieron en mí obtener los objetivos trazados y arribar a las metas fijadas.**

**A mi esposa e hijo por su importante e inquebrantable soporte académico.**

**Gracias también a mis profesores, asesora y compañeros que me permitieron alcanzar este preciado logro.**

**Aldo Enrique Salazar Aldave**

## INDICE

**Agradecimiento**

**Dedicatoria**

**Tablas**

**Anexos**

**Resumen**

**Abstract**

**INTRODUCCIÓN** 1

### **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

1.1. Definición y delimitación del problema 2

1.2 Objetivos: General y específicos 5

1.3 Justificación del estudio 5

### **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

2.1 Antecedentes del estudio 7

2.2 Bases Teóricas 13

2.3 Variables del estudio 21

2.3.1 Operacionalización de variable 22

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1 Diseño y Tipo de estudio. 24

3.2 Población de estudio 24

3.3 Criterio de inclusión y exclusión 24

3.4 Unidad de Análisis 25

3.5 Muestra 25

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 26

3.7 Procesamiento y presentación de datos 27

3.8 Discusión, interpretación y análisis de datos 27

3.9 Consideraciones éticas 28

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	29
Discusión	40
Conclusiones	43
Recomendaciones	44
Referencias Bibliográficas	45
Anexos	

## LISTA DE TABLAS

Nº1	<b>Perfil sociodemográficas de los usuarios externos de los Servicios de Salud Túpac Amaru. Chiclayo Lambayeque. 2014.</b>	29
Nº2	<b>Niveles de Expectativas sobre el Servicio de Salud de los usuarios externos. Centro de Salud Túpac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.</b>	31
Nº3	<b>Niveles de Percepciones sobre el Servicio de Salud de los usuarios externos. Centro de Salud Túpac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.</b>	32
Nº4	<b>Promedio de las Expectativas y Percepciones según la dimensión aspectos tangibles de los usuarios en la Centro de Salud Túpac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.</b>	33
Nº5	<b>Promedio de las Expectativas y Percepciones según la dimensión confiabilidad de los usuarios en la Centro de Salud Túpac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.</b>	34
Nº6	<b>Promedio de las Expectativas y Percepciones según la dimensión Respuesta Rápida de los usuarios en la Centro de Salud Túpac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.</b>	35
Nº7	<b>Promedio de las Expectativas y Percepciones según la dimensión Seguridad de los usuarios en la Centro de Salud Túpac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.</b>	36
Nº8	<b>Promedio de las Expectativas y Percepciones según la dimensión empatía de los usuarios en la Centro de Salud Túpac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.</b>	37
Nº9	<b>Dimensiones según promedio de las Expectativas y Percepciones de los servicios de salud en los usuarios externos del Centro de Salud Túpac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.</b>	38
Nº10	<b>Calidad en general del servicio de salud, desde la perspectiva del usuario eterno según dimensiones. Centro de Salud Túpac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.</b>	39

## **RESUMEN**

El presente estudio descriptivo, transversal, se realizó para medir la calidad del servicio desde la percepción del usuario externo del Centro de Salud Túpac Amaru. La muestra estuvo conformada por 171 personas, entre usuarios (nuevos o reingresos), o acompañantes seleccionados en forma aleatoria. Para participar deberían cumplir los siguientes criterios, ser voluntarios, mayores de edad, previa firma del consentimiento informado. Se utilizó cuestionario SERVQUAL. Hallándose que la mayoría son de sexo femenino, adultas, amas de casa, con grado de instrucción mínimo-secundaria y que residían en zona urbana. El nivel de insatisfacción es leve / moderado ( -1.565). Referente a las dimensiones, las más importantes fueron los aspectos tangibles, seguridad y fiabilidad. Respecto a las brechas, la mayoría dieron insatisfacción.

Por lo que se concluye que la calidad percibida por el usuario externo del centro de salud Túpac Amaru es deficiente.

Palabras clave: Satisfacción usuario externo, calidad de servicio de salud.

## **ABSTRAC**

The present descriptive, transversal study was made to measure the service quality in Túpac Amaru Health Center. The sample was constituted by 171 people, among users (new or recurrent) and companions that were chosen in an aleatory way. To participate, they had to meet the following criteria, be volunteers, over 18 years old. Signing and informed consent before. The survey SERVQUAL was used. It was found that most are women, adults, housewives, level of instruction between high school and higher education, residing in an urban area.

The level of dissatisfaction is mild / moderate (-1.565). Regarding the dimensions, the most important were the tangible aspects, safety and reliability. Regarding the gaps, most gave dissatisfaction.

In conclusion, the quality perceived by the external user of Tupac Amaru Health Center is deficient.

**Key words:** External user satisfaction, quality in health services.

## INTRODUCCIÓN

La definición de calidad en la medida del tiempo ha tenido diversas concepciones y diferentes puntos de vista. La calidad en los servicios de salud determina la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios de conformidad a sus intereses y necesidades que influyen directamente en el significado de una evaluación.

La calidad en los servicios de salud proporciona al usuario un mejor nivel de bienestar que se vincula a la satisfacción de sus necesidades y exigencias individuales permitiéndole un mejor nivel de vida. Las instituciones que brindan servicios de salud tendrán menos gasto en tanto sea mayor la calidad de sus servicios, propendiendo a conservar y aumentar el número de sus usuarios adquiriendo un importante liderazgo.

El propósito del sector salud en instituir el cimiento conceptual y los principios del sistema de gestión de calidad en salud y su implementación, responde a la función directriz que establece normas y política para optimizar la salud actual de la población, mediante la planificación, organización, control y mejora, valorando dichos procesos con la medición de la satisfacción del usuario externo.

El estudio consta de: Introducción. Capítulo I. situación problemática, formulación del problema, justificación, objetivos, propósito. Capítulo II. Marco Teórico, que expone los antecedentes de estudios, base teórica y definición operacional de términos. Capítulo III. Metodología que incluye el tipo y diseño de la investigación, lugar de estudio, población de estudio, unidad de análisis, criterios de selección, técnica e instrumento de recolección de datos, procedimiento de análisis e interpretación de la información y consideraciones éticas. Capítulo IV. Resultados y Discusión. Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y anexos.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. Definición y delimitación del problema

La palabra calidad proviene del término griego *Kalos*, representa “lo bueno, lo apto”, y del latín *qualitatem*, que caracteriza “propiedad” o “cualidad”. En este aspecto, calidad es de acepción subjetiva, una interpretación personal de acuerdo a sus expectativas y experiencias; que califica a un individuo, materia o una acción. Refirieron Nava Carbellido, V. (2005) y Alcalde San Miguel, P. (2007).

Calidad puede definirse como las características de un producto o servicio, así como la posibilidad de satisfacer las necesidades del usuario. Se supone que la calidad de un producto o servicio tiene que cumplir con especificaciones y funciones para las que ha sido delineado y se ajustaran a los protocolos ofrecidos a los usuarios o clientes de éste, manifestaron Cuatrecasas Arbòs, L. y Gonzales Babón, J. (2017).

Magalón-Londoño, G. et al. (2016) dijeron que: La calidad de la atención en Salud es el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provea a los beneficiarios, para alcanzar los efectos posibles con los que se obtenga el mayor número de años de vida saludable y a un costo que sea social y económicamente viable para el sistema y sus afiliados. Sus características son oportunidad, agilidad, accesibilidad, continuidad, suficiencia, seguridad, integralidad e integridad, racionalidad lógico-científica, costo-efectividad, eficiencia, humanidad, información, transparencia, consentimiento y grado de satisfacción de los usuarios.

Cuatrecasas Arbòs, L. y Gonzales Babón, J. (2017) concluyeron que a lo largo del tiempo se han desarrollado diferentes modelos para explicar la calidad en el servicio. Trujillo, A. et al. (2011). Señalaron que, la definición más reconocida es la del autor Avedis Donabedian de la Escuela de Salud Pública de Michigan, quien ha sido el pionero de este tema en el contexto de la salud, sus conceptos han tenido gran influencia en América Latina.

Mejía, G. B. (2012). Refiere que “Calidad en los servicios de Salud es un atributo de la atención médica que puede darse en grados diversos. Se define como el logro de los mayores beneficios posibles, con los menores riesgos para el paciente. Estos mayores beneficios posibles se definen a su vez, en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos y a los valores sociales imperantes con que se cuenta para proporcionar la atención. Se entiende por calidad en la prestación de los servicios de salud, las características con que se prestan dichos servicios, la cual está determinada por la estructura y los procesos de atención que deben buscar optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario; la calidad técnica en los servicios de salud consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica, de forma que maximice sus beneficios para la salud, sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgo y beneficios.

Urriago, M. et al. (2010). Manifestaron que, establecer una metodología para medir la calidad del servicio es un asunto que hoy aún resulta bastante complejo, entre otras razones porque no existe aún un consenso frente a la definición de este concepto. Las escalas de medición de la calidad son discutidas de manera abundante en la literatura. Sin embargo, en principio, se reconocen dos formas de medir la calidad de los servicios: una, desde el punto de vista del oferente, como adaptación a las especificaciones establecidas para la prestación y la otra desde la perspectiva del usuario. No sólo la evaluación general de la calidad de los servicios, sino la identificación de las dimensiones de calidad o de los factores críticos determinantes de la satisfacción del usuario que deben ser retos de las políticas de orientación hacia el usuario, por parte de las instituciones prestadoras de salud. Los problemas inherentes a la identificación de las dimensiones y de los atributos de la calidad deben ser un tema de interés para los profesionales, los administradores y también para los investigadores.

La calidad de los servicios de salud es un tema muy importante que se ha descuidado mucho pese a tener una buena difusión en nuestro medio. Sin embargo, en muchos casos aún no se han tomado las medidas necesarias para mejorarla.

La política del sector salud tiende a mejorar el nivel de salud de la población, teniendo en cuenta varios factores entre ellos; la satisfacción del usuario externo mediante el conocimiento de su percepción al juzgar el servicio que se le brinda y ello admita mayor luz al respecto permitiendo disminuir la brecha entre lo que el usuario desea y lo que recibe en el establecimiento de salud.

La implementación del desarrollo del Sistema Nacional Integral de Gestión de la Calidad que busca mejorar la calidad de la prestación de los servicios de salud, en los establecimientos del MINSA, apunta a saber cuál es la satisfacción que busca el usuario externo, lo que servirá para modificar los servicios haciéndolos sensibles al demandante.

El incremento de instituciones que brindan servicios de salud en nuestra localidad hace que el usuario las compare y sea más exigente en su satisfacción respecto a la atención de salud ofertada. La calidad del servicio percibida por el usuario varía debido a muchos factores que van produciendo una modificación en la expectativa del usuario frente a la calidad del servicio que espera recibir, es decir, sus expectativas no van a ser siempre las mismas. Esta variabilidad de las expectativas de los usuarios está dada por la comunicación entre ellos mismos, sus necesidades, experiencias, variación de los precios y por el grado de instrucción que tenga el paciente.

El Centro de Salud Túpac Amaru, es un establecimiento que se encuentra en el distrito y provincia de Chiclayo de la región de Lambayeque. El no tener estudios del grado de satisfacción percibido por el usuario externo significa un problema crucial en la gestión de calidad del establecimiento; asimismo, el efecto de la globalización, el incremento de establecimientos particulares y el empoderamiento de la población obligan a establecer un nuevo reto en las instituciones, que es el mejoramiento de la calidad del servicio que será percibida de una mejor manera por el usuario externo.

A través de observación no sistemática se ha podido determinar que existen quejas por parte del usuario externo por la disconformidad de la atención recibida. Ante este contexto se plantea la siguiente pregunta:

¿Cuál es la calidad del servicio de salud, percibida por el usuario externo en el Centro de Salud Túpac Amaru, Chiclayo- Lambayeque, diciembre 2014?

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 General**

Determinar la calidad del servicio de salud desde la percepción del usuario externo en el Centro de Salud Túpac Amaru.

### **1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el perfil sociodemográfico del usuario externo del centro de Salud Túpac Amaru.
- Determinar el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Tupac Amaru, para las expectativas y percepciones de la calidad del servicio.
- Determinar el nivel de satisfacción del servicio de salud, por el usuario externo en el Centro de Salud Túpac Amaru, para cada una de las dimensiones de la calidad.
- Determinar el grado de satisfacción global del usuario externo en el Centro de Salud Túpac Amaru.

## **1.3 Justificación**

La población atendida en el Centro de Salud Túpac Amaru, es heterogénea y necesita que se le brinde una mayor y mejor atención de salud resultando imprescindible que se conozcan sus expectativas y percepciones para poder identificar los niveles de la calidad de los servicios de salud. Las quejas del usuario externo que se generan con cierta frecuencia sobre la atención en los servicios de salud que se le brinda al usuario permiten reflexionar sobre sus reclamos; por lo que se justifica realizar el estudio en los usuarios del Centro de Salud Túpac Amaru, respecto a la evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del

usuario externo, con el propósito de tener información que permita mejorar la atención del paciente y de esta manera satisfacer las necesidades del usuario externo y brindar así una atención de salud con mayor eficiencia.

Los resultados de la investigación van a ser relevantes por cuanto van a formar un componente teórico para enriquecer el conocimiento científico y, a la vez, servir como fuente de información y antecedente para la realización de futuras investigaciones en el campo de la salud, concretamente en la calidad del servicio de salud desde la perspectiva de usuarios externo de instituciones de salud. De otro lado va a contribuir a la solución del problema de la deficiencia de los recursos humanos, capacitación, relación profesional de salud paciente y relaciones interpersonales en el Centro de Salud Tupac Amaru y su relación con la calidad de servicio de salud, en momentos que se hace necesario una reingeniería de procesos administrativos de recursos humanos en instituciones de servicio de salud a usuarios.

Es de gran relevancia porque va a contribuir y a determinar el grado de gestión dentro del centro de salud, así como también los factores por el cual existe un servicio de baja calidad hacia la población en conjunto. La presente investigación podrá contribuir a la mejora de la calidad de atención a los pacientes en la medida que se optimice la gestión de los recursos humanos, así mismo servirán de información básica que permitirán hacer innovaciones en los diferentes procesos de atención y tomar decisiones acertadas para la mejor satisfacción de los usuarios.

---

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 Antecedentes**

##### **Internacionales**

Sánchez, B. A. (2016). Realizó la tesis “Satisfacción de los usuarios de Consulta Externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”, con una muestra de 246 pacientes; que tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. Estudio de tipo analítico descriptivo y corte transversal; el instrumento fue un cuestionario adaptado del programa SICALIDAD. Los resultados evidenciaron que aspectos como iluminación, temperatura, mobiliario, así como, la limpieza está asociados a la satisfacción de los usuarios. También está asociados el trato en el área de admisión, al ser recibido por el médico y el personal de salud. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, pero sí tiempo de duración de la consulta.

Pabón Córdoba, M. L. y Palacio Diaz, K. I. (2019). el trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019. Tuvo como población y muestra a 3185 pacientes que acudieron a la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo durante los periodos comprendidos entre 2017-2019, siendo los resultados: sexo de mayor predominio fue el femenino con 59,7%, el mayor número de encuestados, calificaron los servicios, con nivel bueno, sobresaliendo la calificación del servicio de laboratorio clínico con 83,1%, seguida de la atención de enfermería con 79,5%; la atención médica con 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74%, lo cual es un buen indicador de la calidad de la atención brindada en el hospital. Concluyendo que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es, en términos generales buena, se determinó además que el servicio con el índice más alto de satisfacción se encuentra en el laboratorio clínico con un 83,1%.

Suárez Lima, G. et al. (2018): refiere que la percepción de los usuarios es el resultado de la aplicación de los principios de calidad, equidad, eficiencia y calidez. La evaluación y la satisfacción desde la perspectiva y expectativa del usuario ofrecen un mejoramiento en la atención a los servicios de salud. Realizó un estudio cuyo objetivo fue, determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro 2018. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. Se estudió una muestra representativa de 370 habitantes del cantón Milagro en la provincia del Guayas, aplicándose la escala multidimensional SERVQUAL, se midió y relacionó la percepción y expectativas del usuario, con respecto a la calidad de atención. Siendo los resultados: 48 % en expectativa y 48 % en percepción, identificándose una satisfacción de nivel medio. Concluyen que la calidad de atención del Centro de Salud CAI III tiene una satisfacción regular de acuerdo al cuestionario de SERVQUAL; los usuarios perciben que falta mejorar la infraestructura del Centro de Salud, y la empatía del personal hacia a los usuarios. De acuerdo con los resultados se requiere mejorar la calidad del servicio para obtener una calificación de excelencia, generando la satisfacción de la ciudadanía como indicador imprescindible de calidad en la atención en salud.

## **Nacionales**

Hernández-Vásquez, A. et al. (2019). Realizaron la investigación Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados, siendo el objetivo. Estimar la satisfacción con la atención en salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSa) en el Perú y determinar sus factores asociados en adultos peruanos. Fue un estudio analítico de corte transversal, empleando datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENaHO) 2018. Dentro de los resultados tuvo que 74,3% de usuarios reportó la satisfacción con el servicio recibido como «bueno o muy bueno». Padecer una enfermedad crónica, tener una lengua materna nativa o vivir en aglomeraciones, poblacionales mayores a 2000 personas se asoció con una menor satisfacción con la atención recibida. Vivir en la selva se asoció con un reporte de mayor satisfacción con la atención. Concluyeron que, tres de cada cuatro usuarios externos califican como

buena o muy buena la atención recibida en establecimientos del MINSA. Existen subgrupos poblacionales con una menor satisfacción de la atención recibida.

Zavaleta, C. E. (2018) El trabajo de investigación desarrollado: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del Minsa y Essalud Chota 2018” tuvo como objetivo conocer la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación del Minsa y Essalud Chota. Fue un estudio de tipo correlacional - transversal. En función de los objetivos se encontraron los siguientes resultados: 78,0 % de los pacientes atendidos en el servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA - Chota, tienen calidad de atención REGULAR. Y satisfacción 67,8 %, de los usuarios externos motivo por el cual tiene una satisfacción MEDIA También en el servicio de medicina física y rehabilitación del establecimiento de Essalud Chota, con 82,5% tienen una calidad de atención REGULAR Y la satisfacción fue de 72,5 % de los usuarios externos, con satisfacción MEDIA.

Fernández, R. (2016). Refiere en la investigación sobre “Calidad de la gestión institucional y su relación con la satisfacción del usuario área de terapia física y rehabilitación en el centro de salud San Francisco, Tacna 2016”. Este trabajo de investigación ha buscado, en término general, encontrar si existe dependencia para las variables calidad de gestión institucional y satisfacción del usuario en el área de Terapia Física y Rehabilitación en el Centro de Salud San Francisco. Para el logro del propósito se optó por una investigación de carácter correlacional, de carácter básico, y tipo transversal. En los resultados se demostró ausencia de relación entre las variables planteadas. 63,3% de los pacientes entrevistados señalaron como regular a la calidad de gestión institucional. 50% de los usuarios entrevistados señalaron que la satisfacción del servicio ofrecido es regular; pero 43,3% lo tipifican como mala; es decir no existe una percepción positiva mayoritaria por los usuarios, en cuanto a la satisfacción del servicio ofrecido por el área de estudio en el C.S. San Francisco, ubicado en la región Tacna.

Lostanau Ramos, J. C. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica. Fue un estudio descriptivo, nivel no experimental, diseño correlacional, corte transversal, enfoque cuantitativo. La muestra conformada por 93 usuarios externos del Servicio a quienes se administró dos cuestionarios: calidad de atención y satisfacción, siendo los resultados: 47.3% consideró muy buena la calidad de atención, 43% buena, 8.6% regular y 1.1% mala. La dimensión de la calidad con mejor promedio de calificación fue la empatía. En cuanto al nivel de satisfacción, 36.6% se consideró muy satisfecho, 46.2% satisfecho, 12.9% regularmente satisfecho y 4.3% insatisfecho. En la prueba de hipótesis, con un nivel de confianza del 95%, y p-valor menor a 0.05, se determinó que existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida, así como entre la satisfacción del usuario externo y cada una de las dimensiones de la calidad de atención evaluadas.

Ortiz Marín, R. P. y Urrieta Marzano, K. A. (2017). realizaron una investigación cuyo objetivo fue determinar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del Distrito de Supe - Barranca. Fue un tipo de investigación aplicada de diseño cuasi experimental de tipo descriptivo y correlacional; la población estuvo conformada por 665 usuarios del mercado de Supe Pueblo, muestra de 177 usuarios del dentro de los resultados se tuvo que 40.1% de participantes alcanzaron un nivel bueno en la variable calidad de servicio, 37.9% consiguió nivel muy bueno, 11.9% obtuvo nivel excelente, 7.3% alcanzo un nivel regular y 2.8% obtuvo nivel deficiente; respecto a la satisfacción del usuario, 41.2% de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, alcanzaron un nivel muy bueno, 28.8% consiguió nivel excelente, 21.5% obtuvo un nivel bueno, 4.5% alcanzo nivel regular y 4.0% obtuvo un nivel deficiente. Concluyendo que como se observa en tabla la significancia es de 0,000 que es menor que el nivel de significancia 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del Distrito de Supe - Barranca, año 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.422, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

Paredes, L. C. (2019). Realizó la investigación denominado Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañarís, 2019 tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones respectivas. Fue un estudio no experimental descriptivo, transversal, y correlacional. La población estudiada estuvo constituida por los usuarios, mayores de edad, ambos sexos, que fueron atendidos en consulta externa, durante los meses de mayo y junio del 2019, la suma de los usuarios atendidos fue de 240, de los cuales se obtuvo una muestra de 148 usuarios. Se utilizó dos instrumentos que fueron construidos por la investigadora según la operacionalización de las variables, con la cual se recopilaban los datos necesarios para el presente estudio, ambos instrumentos poseen validez de juicio de expertos y se les calculó la confiabilidad con el alfa de cronbach cuyos valores resultaron para la calidad de atención fue de 0,989 y para la satisfacción fue de 0,996. Los datos se procesaron en el software estadístico SPSS.25 que fueron presentados mediante tablas y figuras. Los resultados fueron que, en las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización están correlacionadas significativamente con la satisfacción del usuario externo. Se concluye que hay una relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

Bardales, Y. (2016). realizó un estudio “Evaluación de la Calidad del servicio percibido por los pacientes del Centro de Salud Mórrope 2013” El objetivo de la presente investigación fue analizar la calidad del servicio percibida por los usuarios frente a los servicios que recibieron en el centro de Salud Mórrope, Distrito de Mórrope, el estudio que se realizó es de tipo aplicativo de corte transversal y descriptivo, la población estuvo conformada por 333 personas, usuarios externos y pacientes, a quienes se les realizó una encuesta aplicada bajo el modelo SERVQUAL. Se obtuvo que el 82% de los encuestados percibieron que la atención recibida fue satisfactoria y muy satisfactoria y el 18% no satisfactorio, la calidad de atención de los pacientes según la dimensión de seguridad fue de 35%, en cuanto a la dimensión de empatía 61% de los encuestados declararon sentirse cómodos con el servicio que se les brindó.

## **Locales**

Guevara, J. (2018), realizó el estudio “Nivel de satisfacción y la calidad del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018” en 257 pacientes, reporta como resultados: la mayoría tiene entre 20 y 29 años, de sexo femenino (59,9%), tiene educación secundaria (51%), solteros (35,4%) y viven en la zona urbana (75,1%). Respecto a la satisfacción la mayoría se encuentra insatisfechos (74,7%), con un nivel de calidad de atención regular en un 87 %, teniendo más porcentaje de nivel bajo la dimensión de capacidad de respuesta con 26,1%, seguido de seguridad en la atención y empatía con 10,5% lo que influye en la calidad de atención.

Zavaleta, E. et al. (2018). Realizaron el estudio sobre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018”, en 59 usuarios del Hospital José Soto Cadenillas (MINSA) y 40 usuarios del mismo servicio del Centro médico de Essalud Chota, informan los siguientes resultados: el 78 % manifiestan haber tenido una calidad de atención regular y su satisfacción fue media al tener un 67,8 % en el establecimiento MINSA mientras que el 82,5 % tuvieron una calidad de atención regular con una satisfacción de 72,5% calificada como media en el establecimiento ESSALUD. También concluye que sí existe diferencia entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del mencionado servicio.

Sánchez, J. (2017), ejecutó la investigación Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017” en 142 usuarios, con resultados: El 50% entre 18 y 28 años, 90,8% mujeres, 37,3% con secundaria, 89,4% asegurados al SIS, 25,4% en el consultorio obstétrico, 23,9% en medicina. El 63,4 % usuarios. Para 52,8% de ellos la calidad de atención buena, 47,2% fue regular; con 93% de satisfacción. Con correlación entre la calidad de atención y la satisfacción,  $r=0,594$  y  $pv=0,00$ .

Cueva, D. y Pérez, M. (2019). Concluyeron en la tesis realizada en Cajamarca, sobre Expectativas y percepción de la calidad de atención del usuario externo del Centro de Salud La Tulpuna 2019” de categoría I-3, en 190 pacientes que se atendieron en los servicios de este establecimiento, teniendo como resultados: la mayor parte de ellos

fueron de las edades entre 23 y 42 años, de sexo femenino, con secundaria, afiliados al SIS, usuarios continuadores, acudieron en mayor número a consulta de Medicina, Crecimiento y desarrollo (CRED) y Obstetricia. Siendo su expectativa global de 99,96% frente a una percepción del 80%, con el 82,88% satisfecho que se interpreta como de nivel óptimo.

Hernández, G. M. et al. (2021) realizaron la presente investigación que tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en tiempos de pandemia en el Centro de Salud Pachacútec en la ciudad de Cajamarca en 2021, así como cuantificar la calidad y satisfacción en sus diferentes dimensiones. La muestra la conformaron 94 personas que fueron atendidos en los diferentes consultorios externos de este establecimiento del primer nivel de atención y que aceptaron participar. La técnica utilizada fue la encuesta, siendo un estudio cuantitativo, correlacional y transversal. Resultados: la mayoría fueron mayores de 30 años, mujeres y con grado de instrucción secundaria; la calidad de atención fue mayormente referida como regular (77%), siendo la dimensión técnica científica la mejor calificada; predomina la insatisfacción (69,15%), con aspectos tangibles como dimensión con más insatisfechos. Utilizando la prueba del chi-cuadrado se pudo demostrar que existe relación directa significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con un 95% de confiabilidad ( $p < 0,05$ )  $p=0,000$ .

## **2.2 BASE TEÓRICA**

### **CALIDAD**

La calidad abarca a muchos aspectos de una organización: servicio, producto, proceso, sistema de prestación del servicio o bien, que expresa la ideología de la empresa. Es preciso señalar que se tiene criterios erróneos sobre la calidad tanto de parte del demandante y oferente pudiendo generar un obstáculo entre ellos. El concepto de calidad ha evolucionado a través del tiempo hasta nuestros días, al mostrarse como una guía de gestión y un estilo de liderazgo en las empresas. Basándose en el producto, calidad se entiende como un concepto relativo no ligado solamente a aquél, sino más bien el binomio producto/cliente. Aglutina una serie de cualidades interrelacionadas que poseen los bienes y servicios en alguna medida. Constituye un modo de ser del bien o

del servicio: en consecuencia, es subjetivo y difiere de acorde con el oferente o el consumidor. Referido en Calidad (febrero,2022).

### **Instrumentos para la Evaluación de la Calidad. Modelo según Donabedian.**

El Minsa de Perú a través de la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación confeccionó estándares de calidad de atención utilizando el modelo de Avedis Donabedian. Para lo cual los pacientes valoraran la calidad de atención según 10 atributos y estándares:

**Oportunidad:** Se identifica con una respuesta a una necesidad de salud en un tiempo que implique menor riesgo y mayor beneficio para la persona o población.

**Seguridad:** Se identifica con las condiciones en el establecimiento que garanticen a los usuarios, acceso a servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos en él y medio ambiente.

**Eficacia:** Se identifica con el uso correcto de las normas, protocolos y procedimientos en la gestión y prestación de servicios de salud individual y colectiva.

**Accesibilidad:** Se identifica con las condiciones necesarias para que las personas puedan obtener servicios de salud individual y colectiva, disminuyendo las barreras geográficas, socioeconómicas, organizativas y culturales.

**Integralidad:** Relacionado con acciones dirigidas a la persona, su familia, la comunidad y el ambiente en un proceso que contiene los momentos de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.

**Trabajo en equipo:** Identificado en personas con visión compartida que asumen responsabilidades y compromisos, complementan capacidades y desarrollan sus potencialidades para el logro de resultados.

**Respeto al usuario:** Relacionado en considerar a la persona como sujeto de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales.

**Satisfacción del usuario:** Referido al balance favorable entre lo que la persona o población espera de los servicios de salud y su percepción acerca de lo que recibe de ellos. Este instrumento es el original y ha sido utilizado y validado por distintos tipos de organizaciones, dentro de ellos los principales son:

1. En 1990, Di Prete y Col. Publican una guía de garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo.

2. El 2002, el Ministerio de Salud Pública introduce el modelo de Donabedian en el programa de mejora continua de la calidad de atención.

En la evaluación la calidad de la atención se deben conocer los enfoques que definen esta propiedad. Para conceptualizar del problema se han reconocido tres enfoques: *el técnico-científico, el lógico y el óptimo de la calidad*. El primero determina el saber médico y a la tecnología médica disponible; que comprende a lo mejor que se ofrece al paciente en cuestiones del saber médico y uso de la tecnología. En el segundo, esta en función de la eficiencia con que se utiliza la información para la toma de decisiones que mejoren la prestación de los servicios y lo óptimo se da al aplicar una secuencia de pasos para contribuir al logro de la calidad, referido en Donabedian, A. (1966).

### **Calidad de atención en salud**

A pesar de las dificultades para hallar una definición universalmente aceptada, el concepto de Calidad de la Atención en Salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad. Se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones. La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud.

La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones:

- a) humana
- b) científico-técnica
- c) económico-financiera.

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

“la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgo. La Calidad de Atención en Salud no puede definirse

desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Cada uno de ellos, pacientes, prestadores, aseguradores o entidad rectora tiene una percepción diferente, que, sin contradecir y estando de acuerdo con la de los demás, hace énfasis en aquel o aquellos aspectos y/o elementos que más valora y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”referido en: Calidad Atención Salud. (2022).

### **Sistemas de la Gestión de Calidad en Salud**

El Ministerio de Salud para desarrollar el sistema de la gestión de la calidad establece lineamientos de política sanitaria que se enmarca en objetivos orientados a buscar en forma continua la mejora de la calidad de atención.

Está definido como el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud del sector y la de sus dependencias públicas de los tres niveles (Nacional, Regional y Local), en lo relativo a la atención y de la gestión.

La gestión de la calidad es un componente de la gestión institucional y por ello es un deber de todo funcionario en el sector, el determinar y aplicar política de calidad expresada formalmente en la alta dirección de MINSA. En consecuencia, las orientaciones normativas del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud deben desarrollarse creativamente y con las especificidades que correspondan en todas las instituciones y entidades del Sector, en los diferentes niveles de su jerarquía organizativa. Referido en: Sistemas de la Gestión de Calidad en Salud (Internet; marzo 2022)

### **Usuarios Externos**

Huarcaya, R. (2015), nos dice que los usuarios externos “son aquellos que buscan satisfacer sus necesidades y expectativas, mediante el uso, consumo, utilización o disfrute de los productos o servicios en su vida cotidiana y que pagan a otros por lo que requieren”. También refiere que “los usuarios externos presentan algunas características según sea su actitud y sobre todo su personalidad; ella lo hace único y diferente de los demás. Es así como se pueden encontrar clientes agresivos, quejumbrosos, dominantes, arrogantes, sabelotodo, comunicativos e inseguros”.

De acuerdo a la teoría y la praxis de los negocios, existe una diferencia definida entre un cliente y un usuario. Según Juran, la palabra “cliente” tiene un atractivo popular, por eso la adoptan para designar aquellas personas sobre las que repercuten los procesos y los productos, aunque éstas no sean compradores; y la palabra “usuario” la adoptan para designar a aquellas personas que realizan acciones positivas con respecto a los productos terminados y/o servicios, acciones como venta, consumo, etc.

Huarcaya, R. (2015). Manifiesta que en el sector salud, los pacientes o asegurados vienen a ser los usuarios, por que interactúan directamente en el proceso de la creación del servicio, en otras palabras, vienen a ser los consumidores finales.

### **Expectativas de la calidad**

Las expectativas tienen dos caracteres uno especular y otro especulativo, porque no solo se piensa que los demás deben reflejarlas (complacerlas), sino que como en muchos casos ese deseo no tiene una base real, pertenece a la especulación. Así, las expectativas cumplen una acción ambivalente. Por un lado, condenan al que las alimenta a un rol espectador ya que debe esperar que se produzca aquello que desea; por otro, ata a los demás a sus expectativas al comunicarlas implícitamente a través de sus actitudes, con lo cual intenta arrebatarles la posibilidad de elegir, referido en: Rincón de la psicología. (s.f.).

Parasuraman, A. (1985). sugieren, que las expectativas de los clientes dependen de cuatro factores, a saber:

1. Comunicación boca-boca, lo que los usuarios escuchan de otros usuarios.
2. Las necesidades personales de los clientes.
3. La extensión de las experiencias que han tenido con el uso de un servicio.
4. Las comunicaciones externas de los proveedores del servicio.

### **Percepción de la calidad**

Se define la percepción de la calidad como “aquella que siente el cliente, una vez que se presta el servicio o se entrega el producto, de acuerdo con las especificaciones y requisitos dados por él mismo. Las percepciones de los pacientes acerca de la calidad

de la atención de la salud se enfocan en criterios basados en el producto y el usuario y sus expectativas que son elevadas debido a las mejoras ampliamente publicitadas en la atención médica, avances en los tratamientos con fármacos y las intervenciones quirúrgicas innovadoras. Estas expectativas incrementan la presión sobre los hospitales para que provean diversos servicios con el fin de satisfacerlas. Este punto de vista de las agencias de acreditación y la profesión médica exige sujetarse a diversas prácticas y determina los requisitos de autorización para la práctica.

Servqual (1988), revela que las condiciones para prestar una atención en salud, también varía de acuerdo a la ubicación geográfica y la densidad poblacional con el que se encuentran los establecimientos de salud ubicados en todo el país. En zonas rurales se podrán encontrar solo postas médicas que brindan una atención de carácter asistencial (no especializada), en zonas urbanas y con mayor población ya se podrán contar con hospitales de nivel 1, y en las grandes ciudades con hospitales que cuentan con especialidades y tratamientos que cubren de manera objetiva las necesidades de los asegurados y/o pacientes, todo esto en las normas técnicas para proyectos de arquitectura y equipamiento de hospitales. Es así que todas estas consideraciones determinan la percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de salud.

### **SERVQUAL**

El primer instrumento reconocido para medir calidad en el servicio es SERVQUAL, diseñado por Parasuraman y otros autores en los años 80. Este consiste en dos cuestionarios: el primer cuestionario mide las expectativas del cliente y el segundo, la percepción sobre el servicio. En esencia ambos cuestionarios son lo mismo, pero en el primero se pregunta sobre lo que el cliente califica como un “servicio excelente” (ideal) y en el segundo se le pregunta al usuario externo sobre el servicio que acaba de recibir (real). La calidad en el servicio se mide entonces como la discrepancia entre el servicio ideal y el servicio recibido, por eso es necesario aplicar los dos cuestionarios a la misma persona; a este resultado se le llama GAP. Este modelo es conocido como modelo de discrepancia, según, Servqual (1988).

Tanto la revisión documental como las entrevistas con expertos sugirieron la existencia de diversos modelos para la evaluación de la calidad de los servicios de salud. Se encontró que la mayoría de ellos la han analizado adoptando una metodología

cuantitativa y aplicando encuestas a usuarios; donde la mayoría de los cuestionarios que se utilizan, con excepción del SERVQUAL, carecen de marcos conceptuales sólidos. Muchos de ellos evalúan la satisfacción desde una perspectiva general, sin considerar aspectos muy relevantes pero complejos, como los aspectos técnicos y resultados en salud. La literatura mostró que en Latinoamérica la evaluación de la calidad en los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios ha sido limitada. En Colombia, se han analizado encuestas nacionales y regionales de salud, que incluyen la satisfacción con los servicios de salud, sobre todo en aspectos del proceso. Igualmente, se halló la validación de un instrumento para medir la calidad percibida por usuarios de Hospitales de dicho país, según, Servqual (1988).

### **Metodología SERVQUAL**

Esta metodología surge de un proceso de investigación llevado a cabo por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L Berry y auspiciada por el Marketing Science Institute (MSI) en Cambridge, Massachusetts EEUU, en donde el propósito fundamental era realizar un estudio preparatorio sobre la calidad de los servicios. En el desarrollo de la fase II de este proyecto, que consistió en un estudio empírico a gran escala centrado en el punto de vista del cliente sobre el modelo de calidad del servicio, fue desarrollada la metodología para medir la calidad del servicio que fue llamada Servqual (1988), revela que las diversas investigaciones acerca de la aplicación del modelo SERVQUAL concluyen que ha sido el más utilizado para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. En particular Bigne et al. demuestran la fiabilidad de la escala SERVQUAL frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud. El modelo de Zeithaml, V. et al (2009). Determinaron las cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo la primera es visible:

1. **Tangibles:** Como la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación.
2. **Confiables:** la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y como fue dicho.
3. **Respuesta del personal:** respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de proveer el servicio con prontitud y esmero.
4. **Seguridad:** conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para producir confianza.

5. **Calidez o empatía:** el cariño, la atención individualizada que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada.

Zeithaml, V. et al.(2004). Manifiestan en general que el modelo conceptual para calidad del servicio SERVQUAL, está basado en la tesis que la percepción depende de la expectativa que se tenga de él, del grado en que se ha satisfecho dicha expectativa y el nivel de comunicación entre personal y usuario. Por su parte, el modelo también permite, en teoría, determinar cinco brechas entre la percepción del usuario y la del personal:

La 1ª. Brecha se da entre los servicios que el personal pretende dar y el servicio esperado por el usuario.

La 2ª. Brecha se da entre el servicio que el personal pretende dar y las especificaciones de este.

La 3ª. Brecha entre las especificaciones del servicio y lo que obtiene el usuario.

La 4ª. Brecha entre lo que el usuario obtiene y se le había comunicado que se daría y

La 5ª. Brecha entre el servicio percibido y el servicio esperado.

El enfoque metodológico SERVQUAL propone la evaluación de la calidad desde la perspectiva del usuario, en dos partes: una sobre expectativas y otra sobre percepciones. El instrumento de SERVQUAL, para el presente estudio, presenta 18 ítems evaluados en una escala Likert de 5 puntos. Los usuarios primero califican las expectativas del servicio y luego las percepciones en relación con el servicio recibido por el centro de salud.

Si el resultado del instrumento muestra que la valoración de las percepciones estuvo por debajo de las expectativas, es señal de una mala calidad; lo contrario indica una buena calidad. El modelo se presenta así:  $C = P - E$ , donde  $C$  es Calidad del servicio prestado;  $P$  representa las percepciones del cliente y  $E$  las expectativas del cliente. La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la entidad de salud está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo con la manera como él valora lo que recibe. Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la entidad de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias

pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa referido en: Matsumoto Nishizawa, R. (2014).

### **2.3 VARIABLE DEL ESTUDIO**

Calidad del Servicio de Salud desde la percepción del usuario externo.

#### **Definición Conceptual**

Atributo de la atención sanitaria que puede darse en grados diversos, según criterio del usuario externo.

### 2.3.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Sub indicador	Escala de medición	Instrumento
<b>Calidad del Servicio de Salud</b>	La calidad desde la perspectiva del cliente viene a ser el juicio global del consumidor relativo a la superioridad del servicio	En la diferencia que existe entre las percepciones y las expectativas de los usuarios de los servicios de salud	Aspectos tangibles	<b>E1 – E4</b>	1.Sin ninguna Importancia 2.Poco importante 3.Importante 4.Muy importante 5. Totalmente Importante	Ordinal	<b>Cuestionario SERVQUAL</b>
			Confiabilidad	<b>E5 – E9</b>			
			Respuesta rápida	<b>E10 – E12</b>			
			Seguridad	<b>E13-E16</b>			
			Empatía	<b>E17 – E18</b>			
<b>Variables Intervinientes Sexo</b>	Características fisiológicas que diferencian al hombre de la mujer	Registro del sexo de la enfermera(o) referida en la entrevista	Sexo del usuario	-Hombre -Mujer	1.Hombre 2.Mujer	Nominal	<b>Ficha recolección de datos</b>
<b>Edad</b>	Tiempo transcurrido desde el nacimiento	Años cumplidos del usuario al momento de la entrevista	Edad del usuario	<b>Años cumplidos</b>	<b>0. 18 – 25</b> <b>1. 26 – 50</b> <b>2. &gt;50</b>	Intervalo	<b>Ficha recolección de datos</b>

<p><b>Grado de instrucción</b></p>	<p>Conjunto de información y habilidades que posee un individuo y que permite la capacidad de reflexión y discernimiento</p>	<p>Nivel de instrucción más alto alcanzado por el paciente entrevistado</p>	<p>Grado de instrucción</p>	<p>Sin instrucción Primaria incompleta Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa</p>	<p>0.Sin instrucción 1.Primaria incompleta 2.Primaria completa 3.Secundaria incompleta 4.Secundaria completa</p>	<p>Ordinal</p>	<p><b>Ficha recolección de datos</b></p>
<p><b>Ocupación</b></p>	<p>Situación laboral de una persona</p>	<p>Nivel ocupacional del paciente al momento de la entrevista</p>	<p>Tipo de ocupación del usuario</p>	<p>-Empleado -Trabajador independ. -Estudiante -Ama de casa -Desempleado -Otros</p>	<p>0. Empleado 1. Trabajador independiente 2. Estudiante 3. Ama de casa 4. Desempleado 5. Otros</p>	<p>Nominal</p>	<p><b>Ficha recolección de datos</b></p>

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3. 1. Diseño y tipo de estudio:

La investigación, según Hernandez-Sampieri, R y Mendoza, C. (2018). se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, prospectivo, de tipo descriptivo y de corte transversal.

**Cuantitativo:** debido a que los datos obtenidos serán susceptibles a ser medidos y sometidos a pruebas estadísticas para determinar la relación entre variables.

**Prospectivo:** dado a que en el momento de recoger los datos del estudio no corresponden a hechos que pertenecen al pasado.

**Descriptivo:** puesto que se describirán y analizarán las características de la población en estudio, así como las variables de estrés y desempeño laboral tal y como se encuentran en la realidad, sin manipular las condiciones ambientales ni muestrales.

**Transversal:** porque la obtención de datos para la investigación se realizará en un tiempo y espacio determinado.

#### 3.2. Población

La población correspondió al total de atendidos (nuevos y reingresos), en el Centro de Salud Túpac Amaru, durante el mes de diciembre del 2014, cuya cifra fue de 900 usuarios, cifra que se obtuvo de la base de datos de las historias clínicas con que cuenta el establecimiento y que tienen características similares.

#### 3.3 Criterios de inclusión y exclusión

##### Criterios de Inclusión

Las personas que acudieron al Centro de Salud Túpac Amaru, en el mes de diciembre del 2014, en calidad de usuario externo (nuevo y reingreso), y que demande atención en cualquier servicio final (atención médica, tópico/emergencia, programas, dental, otros) del establecimiento y que genere un registro en la historia clínica respectiva.

- Usuarios externos mayores de 18 años hasta 60 años.

- El usuario externo voluntario que desee participar en el estudio previa firma de consentimiento informado.
- Usuario externo que se encuentre registrado 6 meses antes de aplicar el cuestionario.

### **Criterios de exclusión**

- Usuario en condiciones críticas de salud.
- Familiares directos de los trabajadores del establecimiento de Salud.

### **3.4 Unidad de análisis**

Es el usuario externo del Centro de Salud Túpac Amaru.

### **3.5 Muestra**

Para obtener la muestra se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Z^2 pq + T^2 N}$$

Donde:

Z = 2.58: Para un nivel de confianza de 99 %

p = 2 % = 0.02: Proporción de usuarios que informaron que la atención es buena obtenido en una muestra piloto aplicada a 25 usuarios externos en el Centro de Salud Tupac Amaru.

q = 98% = 0.98: Proporción complemento de p

T = 2,5 % = 0.025 : Tolerancia de error asumida por el investigador.

N = 900: Población total de usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Tupac Amaru durante el mes de diciembre.

Reemplazando valores en la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(2.58)^2 (0.02)(0.98)(900)}{(2.58)^2 (0.02)(0.98) + (0.025)^2 (899)}$$

$$n = 171$$

Para el estudio, se aplicó el cuestionario a 171 usuarios externos en el Centro de Salud Túpac Amaru. La elección de la muestra de usuarios externos del centro de salud se hizo en forma aleatoria

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se aplicó la técnica de y la entrevista, y como instrumento instrumento utilizó la encuesta SERVQUAL, modificado y validado para ser utilizado en los establecimientos de primer nivel de atención del Perú por Tejeda, Lazo y Macedo.

La aplicación del Cuestionario SERVQUAL modificado, se realizó en el mes de diciembre del 2014, por dos encuestadoras ajenas al establecimiento de salud, seleccionadas previamente y capacitadas durante dos días. La capacitación estuvo enfocada en los siguientes ítems:

- a.- Objetivos del estudio de medición de la calidad de los servicios de salud.
- b.- Características del instrumento a utilizar (SERVQUAL modificado)
- c.- Asignación de la muestra y organización de la recolección de la información.

La encuesta consta de cuatro áreas:

1. Datos generales del encuestado, que servirán únicamente para caracterizar la muestra.
2. Preguntas de las expectativas del usuario sobre servicio que espera recibir del establecimiento de salud.
3. Preguntas sobre la percepción del servicio en el establecimiento de salud.
4. Priorización de dimensiones de la calidad.

Las preguntas de expectativas, así como las de percepciones se analizaron sobre la base de 18 interrogantes y cuya medición se hizo mediante una escala de Likert, con una puntuación de 1 a 5. Los instrumentos constan de 5 dimensiones cada uno, los cuales se enuncian de la siguiente manera:

- **Aspectos tangibles:** preguntas 1 a 4
- **Fiabilidad** : preguntas 5 a 9
- **Respuestas rápidas:** preguntas 10 a 12
- **Seguridad:** preguntas 13 a 16

- **Empatía:** preguntas 17 a 18

### 3.7. Procesamiento y presentación de datos

El Procesamiento de los datos se realizó primero con la codificación manual y luego se transfirió al paquete estadístico SPSS versión 19.

La presentación de los datos se hizo a través de tablas unidimensionales y bidimensionales, según el caso.

### 3.8. Discusión, interpretación y análisis de datos

La evaluación de las dimensiones de la calidad de la encuesta, mediante la metodología Servqual, se realizó con el puntaje de 1 a 5 de acuerdo con la importancia manifestada por el usuario externo. Obteniendo los respectivos puntajes de cada usuario y luego los puntajes por pregunta de los 171 usuarios (Anexo 4, tablas del 1 al 10). Posteriormente se obtuvo el promedio ponderado por pregunta, tanto para las expectativas como para las percepciones. Seguidamente se obtuvo el promedio de promedios por cada dimensión, tanto para las expectativas como para las percepciones.

Para evaluar la calidad del servicio, se obtuvo el promedio de los puntajes de cada dimensión tanto de las expectativas como de las percepciones y por diferencia se obtuvo la calidad por dimensión.

La medida global de la calidad se obtuvo por diferencia del promedio global de las percepciones menos el promedio global de las expectativas.

La calidad se determinó por diferencia, así:

**CALIDAD = PERCEPCIONES - EXPECTATIVAS**

La valoración de la calidad fue de la siguiente manera:

RANGO		CALIDAD
-4	-1	MALA
	0	BUENA
1	4	MUY BUENA

### **3.9. Consideraciones Éticas**

Para la ejecución del estudio se tuvo en cuenta a Family Health International (FHI) (2005), con las siguientes consideraciones éticas:

- Ninguna persona fue obligada a participar en la investigación.
- Los datos recolectados fueron exclusivamente solo para investigación.
- Por ningún motivo o razón se identificó los datos particulares de los encuestados.
- A cada encuestado se le explicó ampliamente las razones y motivos del estudio y a la vez se les garantizó la confidencialidad de los datos personales.
- Todo encuestado firmo su consentimiento informado para participar en dicho estudio.

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS**

**Tabla N° 1: Perfil sociodemográficas de los usuarios externos de los Servicios de Salud Tupac Amaru. Chiclayo Lambayeque. 2014.**

<b>Perfil</b>			
<b>Sociodemográficos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>	Hombre	<b>12</b>	<b>7.00</b>
	Mujer	<b>159</b>	<b>93.00</b>
Edad	<b>18 – 25</b>	<b>58</b>	33.9
	<b>26 – 50</b>	<b>81</b>	47.4
	<b>&gt;51</b>	<b>32</b>	18.7
Grado de instrucción	Analfabeta	1	0.6
	Primaria incompleta	26	15.2
	Primaria completa	11	6.4
	Secundaria incompleta	23	13.4
	Secundaria completa	69	40.4
	Superior técnica	27	15.8
	Superior universitaria	14	8.2
Zona de residencia	Zona Urbana	169	99.0
	Zona Urbano Marginal	2	1.0
	Zona rural	-	-
Condición asegurado	Asegurado	161	94.0
	No asegurado	10	6.0

Tipo de seguro	SIS	156	91.2
	ESSALUD	6	3.5
	PARTICULAR	9	5.3
Ocupación	-Empleado	10	5.8
	-Trabajador independiente	13	7.6
	-Estudiante	8	4.7
	-Ama de casa	121	70.8
	-Desempleado	10	5.8
	-Otros	9	5.3
	<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100.00</b>

La presente tabla muestra el perfil sociodemográfico de los usuarios externos del Centro de Salud Túpac Amaru, donde se encontró que 93.0% son mujeres, con respecto a la edad el 86.3 % de los usuarios externos tienen edad entre 18 a 50 años; sobre el grado de instrucción se encontró que 56.2% tienen secundaria completa y superior técnica. Referente a la zona de residencia, se puede observar que 99 % residen en la zona urbana, el 94% son asegurados y el 91.2% corresponden al SIS, en cuanto a la ocupación el 70.8% son amas de casa.

**TABLA N°2: Niveles de Expectativas sobre el Servicio de Salud de los usuarios externos. Centro de Salud Tupac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.**

<b>Respuesta</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin ninguna importancia	0	0
Poco importante	2	1.0
Importante	15	8.8
Muy importante	54	31.6
Totalmente importante	100	58.6
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100.0%</b>

Esta tabla muestra el nivel de expectativas de los usuarios externos sobre el servicio de salud es muy apreciado por lo que el 90.2% lo calificaron como muy importante y totalmente importante.

**TABLA N°3: Niveles de Percepciones sobre el Servicio de Salud de los usuarios externos. Centro de Salud Tupac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.**

<b>Respuesta</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
En total desacuerdo	23	13.5%
Desacuerdo	47	27.5%
Indiferente	26	15.2%
De acuerdo	64	37.4%
Totalmente de acuerdo	11	6.4%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100.0%</b>

La tabla N° 3 muestra la importancia que le brindan a la percepción del servicio de salud y donde se encontró que 4 de cada 10 usuarios estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo, es decir, 6 de 10 no lo aprobaron.

**TABLA N°4: Promedio de las Expectativas y Percepciones según la dimensión aspectos tangibles de los usuarios en la Centro de Salud Tupac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.**

<b>EXPECTATIVAS</b>			<b>PERCEPCIONES</b>		
<b>Dimensión</b>	<b>Aspectos</b>	<b>Medi</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Aspectos</b>	<b>Medi</b>
<b>Tangibles</b>		<b>a</b>	<b>Tangibles</b>		<b>a</b>
	Un buen Centro de Salud debe tener los instrumentos, equipos y aparatos necesarios.	4.602		Este centro de Salud tiene instrumentos, equipos y aparatos necesarios	2.632
	El local de un buen Centro de Salud debe ser agradable, estar limpio y ordenado.	4.444		Este centro de Salud es agradable, está limpio y ordenado.	3.480
	Todos los que trabajan en un buen Centro de Salud deben estar limpios y presentables	4.392		Todos los que trabajan en este Centro de Salud están limpios y presentables.	3.749
	Un buen Centro de Salud debe ser fácil de identificar o reconocer, debe tener letreros, señales y lista de precios que orienten.	4.222		En este Centro de Salud es fácil identificar o reconocer. Tiene letreros, señales y lista de precios que orientan al paciente.	3.316
<b><i>Promedio Dimensión Aspectos Tangibles Expectativas</i></b>		<b>4.415</b>	<b><i>Promedio Dimensión Aspectos Tangibles Percepciones</i></b>		<b>3.294</b>

En las expectativas de la dimensión de aspectos tangibles, la pregunta 1. Un buen Centro de Salud debe tener los instrumentos, equipos y aparatos necesarios., obtuvo promedio más alto (4.602), esto significa que el usuario espera que el centro de salud tenga los instrumentos, equipos e implementos necesarios para brindar el servicio de salud, el promedio de la dimensión fue 4.415. En las percepciones, la pregunta 3. Todos los que trabajan en este Centro de Salud están limpios y presentables, registró promedio más alto (3.749), esto indica que los usuarios perciben que los trabajadores de salud están limpios y presentables. El puntaje promedio de la dimensión de aspectos tangibles es de 3.294.

**TABLA 5: Promedio de las Expectativas y Percepciones según la dimensión confiabilidad de los usuarios en la Centro de Salud Tupac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.**

<b>EXPECTATIVAS</b>		<b>PERCEPCIONES</b>	
<b>Dimensión Confiabilidad</b>	<b>Medi a</b>	<b>Dimensión Confiabilidad</b>	<b>Media</b>
Un buen Centro de Salud cumple con lo que ofrece	4.310	Este centro de Salud cumple con lo que ofrece.	2.813
Un buen Centro de Salud debe cumplir con el horario establecido.	4.550	Este Centro de Salud cumple con el horario establecido	2.614
Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben auxiliar y atender al paciente en el momento en que lo necesita.	4.538	Los trabajadores de este Centro de Salud auxilian y atienden al paciente en el momento que lo necesita.	2.626
Un buen Centro de Salud debe dar recibos según las tarifas y precios establecidos.	4.070	En este Centro de Salud se da recibos según las tarifas y precios establecidos.	3.439
<b><i>Promedio Dimensión Confiabilidad Expectativa</i></b>	<b>4.420</b>	<b><i>Promedio Dimensión Confiabilidad Percepción</i></b>	<b>2.822</b>

Según las expectativas, en la dimensión confiabilidad, pregunta 6.un buen Centro de Salud debe cumplir con el horario establecido., se obtuvo la calificación promedio más alta (4.550), lo que significa que el usuario espera que el centro de salud debe cumplir con el horario establecido. El puntaje promedio de la dimensión es de 4.420.

En las percepciones dimensión confiabilidad, en la pregunta 8. En este Centro de Salud se da recibos según las tarifas y precios establecidos,que registró la calificación promedio más alta (3.439), lo que estaría indicando que los usuarios perciben que en el centro de salud se da recibos según la tarifa y los precios establecidos. El puntaje promedio de esta dimensión es de 2.822.

**TABLA N°6: Promedio de las Expectativas y Percepciones según la dimensión Respuesta Rápida de los usuarios en la Centro de Salud Tupac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.**

<b>EXPECTATIVAS</b>		<b>Medi a</b>	<b>PERCEPCIONES</b>		
<b>Dimensión Respuestas Rápidas</b>			<b>Dimensión Respuestas Rápidas</b>	<b>Media</b>	
En un buen Centro de Salud, el personal debe informar a los pacientes a qué hora aproximadamente van a ser atendidos.	4.497		El personal de este Centro de Salud informa a los pacientes y a sus acompañantes a que hora aproximadamente van a ser atendidos.	2.778	
Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben responder rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes.	4.480		Los trabajadores de este Centro de Salud responden rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes.	2.579	
Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben estar dispuestos a ayudar a los pacientes.	4.585		Los trabajadores de este Centro de Salud están dispuestos a ayudar a los Pacientes	3.088	
<b>Promedio Respuestas Expectativas</b>	<b>Dimensión Rápidas</b>	<b>4.520</b>	<b>Promedio Respuestas Percepciones</b>	<b>Dimensión Rápidas</b>	<b>2.815</b>

En expectativas, de la dimensión respuesta rápida la pregunta 12. Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben estar dispuestos a ayudar a los pacientes, obtuvo la calificación promedio más alta (4.585), esto significa que el usuario espera que los trabajadores del centro de salud deben estar dispuestos a ayudar a los pacientes. El puntaje promedio fue de 4.520. En percepciones, la pregunta 12. Los trabajadores de este Centro de Salud están dispuestos a ayudar a los Pacientes se registró la calificación promedio

más alta (3.088), esto indica que los trabajadores están dispuestos a ayudar a los pacientes. El puntaje promedio de la dimensión respuesta rápida es de 2.815.

**TABLA N°7: Promedio de las Expectativas y Percepciones según la dimensión Seguridad de los usuarios en la Centro de Salud Tupac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.**

<b>EXPECTATIVAS</b>		<b>Media</b>	<b>PERCEPCIONES</b>		<b>Media</b>
<b>Dimensión Seguridad</b>			<b>Dimensión Seguridad</b>		
Los pacientes deben sentir que pueden confiar en los trabajadores de un buen Centro de Salud.		4.398	Los pacientes sienten confianza en los trabajadores de este Centro de Salud.		2.795
Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben conocer lo necesario para orientar e informar a los pacientes.		4.398	Los trabajadores de este Centro de Salud saben lo necesario para informar y orientar a los pacientes		3.146
Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben ser amables y atentos.		4.579	Los trabajadores de este Centro de Salud son amables y atentos.		2.678
Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben apoyarse entre compañeros para dar la mejor atención posible.		4.509	Los trabajadores de este Centro de Salud se ayudan entre compañeros para dar la mejor atención posible.		2.953
<b>Promedio</b>	<b>Dimensión</b>	<b>4.471</b>	<b>Promedio</b>	<b>Dimensión</b>	<b>2.893</b>
<b>Seguridad Expectativas</b>			<b>Seguridad Percepciones</b>		

En expectativas, en la dimensión seguridad, la pregunta 15. Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben ser amables y atentos, con calificación promedio de 4.579, lo que significa que el usuario espera que los trabajadores del centro de salud deben ser amables y atentos. El puntaje promedio de la dimensión seguridad es de 4.471. En percepciones según dimensión seguridad, es la pregunta 14. Los trabajadores de este Centro de Salud saben lo necesario para informar y orientar a los pacientes, que registró la calificación

promedio de 3.146, lo que indica que los usuarios perciben que los trabajadores del centro de salud saben lo necesario para informar y orientar a los pacientes. El puntaje promedio de la dimensión seguridad es de 2.893

**TABLA N°8: Promedio de las Expectativas y Percepciones según la dimensión empatía de los usuarios en la Centro de Salud Tupac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.**

<b>EXPECTATIVAS</b>		<b>PERCEPCIONES</b>	
<b>Dimensión Empatía</b>	<b>Media</b>	<b>Dimensión Empatía</b>	<b>Media</b>
Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben ser capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares.	4.591	Los trabajadores de este Centro de Salud son capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares.	2.942
En un buen Centro de Salud, se debe pensar primero en el paciente.	4.772	En este Centro de Salud se piensa primero en el paciente	2.778
<b>Promedio Dimensión Empatía Expectativas</b>	<b>4.681</b>	<b>Promedio Dimensión Empatía Percepciones</b>	<b>2.860</b>

En esta tabla las expectativas según la dimensión empatía, pregunta 18. En un buen Centro de Salud, se debe pensar primero en el paciente, con la calificación promedio de 4.772, lo que significa que los usuarios esperan que en un buen centro de salud se debe pensar primero en el paciente. El puntaje promedio de la dimensión empatía es de 4.681.

En las percepciones según la dimensión empatía, en la pregunta 17. Los trabajadores de este Centro de Salud son capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares, se registró la calificación promedio más alta (2.942), lo que indica que los usuarios perciben que los trabajadores del centro de salud son capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares. El puntaje promedio de la dimensión empatía es de 2.860

**TABLA N°9: Dimensiones según promedio de las Expectativas y Percepciones de los servicios de salud en los usuarios externos del Centro de Salud Tupac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.**

DIMENSIONES	PROMEDIO	
	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES
Aspectos Tangibles	4.415	3.294
Fiabilidad	4.420	2.822
Capacidad De Respuesta	4.520	2.815
Seguridad	4.471	2.893
Empatía	4.681	2.680
<b>EN GENERAL</b>	<b>4,502</b>	<b>2,937</b>

En general se puede observar que las calificaciones promedio de las expectativas son mayores que las calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios. En expectativas el puntaje promedio más alto se registró en la dimensión empatía (4.681) y el puntaje promedio general fue de 4.502. En las percepciones, el puntaje promedio más alto se registró en la dimensión aspectos tangibles (3.294) y el puntaje promedio general fue de 2.937

**TABLA N° 10**

**Calidad en general del servicio de salud, desde la perspectiva del usuario eterno según dimensiones. Centro de Salud Tupac Amaru de Chiclayo, Lambayeque. 2014.**

<b>Calidad de los servicios de salud</b>	<b>Dimensiones</b>					<b>Calificación general</b>
	<b>Aspectos tangibles</b>	<b>Fiabilidad</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Empatía</b>	
<b>MALA</b> ( - 4 , -1 )	<b>-1.121</b>	<b>-1.598</b>	<b>-1.705</b>	<b>-1.578</b>	<b>-1.821</b>	<b>-1.565</b>
<b>BUENA</b> ( 0 )	-	-	-	-	-	-
<b>MUY BUENA</b> ( 1 , 4 )	-	-	-	-	-	-

**CALIDAD = PERCEPCIONES – EXPECTATIVAS**

Con respecto a los niveles de la calidad del servicio de salud registrados, tanto a nivel general ( -1.565) como por cada una de las dimensiones: Aspectos tangibles (-1.121); Fiabilidad (-1.598); Capacidad de respuesta ( -1.705); Seguridad (-1.578) y Empatía (-1.821), se puede concluir que de acuerdo a la calificación, la calidad de servicio de salud al usuario externo en el centro de salud Tupac Amará es mala, tanto a nivel general como por cada dimensión.

## DISCUSION

El presente estudio realizado en el Centro de Salud Tupac Amaru de la ciudad de Chiclayo, tubo la finalidad de evaluar la calidad del servicio de salud desde la percepción del usuario externo, para ello se midió el grado de satisfacción o insatisfacción del usuario utilizando el cuestionario SERVQUAL instrumento que goza de validez y confiabilidad comprobada. Con el propósito de minimizar los sesgos de selección con respecto a los usuarios que asistieron al Centro de Salud durante la ejecución de la investigación y que cumplieron con los criterios de selección, tuvieron la misma oportunidad de ser elegidos para ser incluidos en el cuestionario SERVQUAL.

Respecto al sexo se encontró que la mayoría (93.0%) de usuarios externos corresponden al sexo femenino, cifras similares obtuvieron Garcia, D.(2013) y Salazar, A. (2004) con 90 %; mientras que Redhead, R.(2013) y Bardales, Y.(2016) obtuvieron 73 y 71 % respectivamente; probablemente se deba a que las madres en su mayoría se dedican al cuidado de los hijos mientras que los padres de familia trabajan en el horario de atención de este establecimiento de salud lo cual no les permite acompañar a sus hijos.

Referente a la edad 100% de los encuestados fueron mayores de edad; Salazar, A. (2004) encontró que 9 de cada 10 fueron adultos y mientras que Redhead,R. (2013) señala que 7 de cada 10 fueron adultos. Es importante puntualizar que en el presente trabajo se utilizaron rangos de edad cronológica, mientras que en los otros trabajos se utilizaron etapas de vida como factor de agrupación etaria. En relación al grado de instrucción se encontró que la mayoría 56.2% tuvieron secundaria completa o superior técnica, mientras que Garcia, D.(2013) refiere que 82 % y Salazar, A. (2004) 72 % en el mismo grupo etario. Cabe resaltar que llama la atención que en los encuestados se encontró el 0.6 % de analfabetos, porcentaje bajo para el departamento de Lambayeque y el distrito de Chiclayo cuyas tasas son del 6.9 y 2.3 % respectivamente según los datos estadísticos dados por el INEI en función a los estudios de ENDES (2018) del 2007 – 2012. Podría ser el reflejo de que la población de la jurisdicción del establecimiento de salud es netamente urbana y se ubica en una zona central del distrito de Chiclayo.

Las amas de casa se constituyeron en 7 de cada 10 encuestados, cifra similar fue encontrada por Salazar, A.(2004). Es posible que esta relación se deba a que el padre de

familia es el que generalmente se constituye en el principal aportante en el seno familiar y para ello tiene que salir a trabajar en el horario que incompatibiliza con la atención en los establecimientos de salud. Concerniente al lugar de residencia 99% provienen de la zona urbana, mientras que para Salazar, A. (2004) 95% correspondía a la zona urbano-marginal; esto se debe a la ubicación geográfica del establecimiento de salud que le corresponde una zona urbana como jurisdicción.

Frente a la condición de aseguramiento del usuario se encontró que 9 de cada 10 eran asegurados, un resultado similar encontró Bardales, Y.(2016), mientras que Garcia, D.(2013) 7 de cada 10. Las cifras elevadas encontradas de asegurados podrían reflejarse a la facilidad que brindaba el sistema de seguro integral de salud. Con respecto al promedio de la satisfacción en cada una de las dimensiones se encontró que dan mayor importancia a los aspectos tangibles, seguridad y fiabilidad; mientras que para Garcia, D.(2013) fue seguridad y empatía, en tanto que para Redhead, R.(2013) fiabilidad , seguridad y empatía mientras tanto que para Bardales, Y. (2016) empatía, seguridad y fiabilidad; para Salazar, A (2004) empatía, confiabilidad y respuesta rápido. Que son los ítems que se tiene que trabajar con mayor fuerza para poder mejorar la imagen del establecimiento de salud, sin descuidar los otros. La empatía constituyó la dimensión que los usuarios del Centro de Salud le asignaron menor importancia,

En las expectativas según la dimensión de aspectos tangibles, pregunta 1, se obtuvo la calificación promedio mas alta (4.602),. En percepciones (aspectos tangibles), en la pregunta 3, se registró la calificación promedio más alta (3.749). Estos resultados son parecidos a los reportados por Lostaunau, R. (2018) quien reportó que esta dimensión tiene mayor puntaje. lo que significa que el usuario espera que el centro de salud tenga los instrumentos, equipos e implementos necesarios para brindar el servicio de salud, así como, que los usuarios perciben que los trabajadores de salud están limpios y presentables durante el ofrecimiento del servicio de salud.

Según las expectativas, en la dimensión confiabilidad, pregunta 6, se obtuvo la calificación promedio más alta (4.550). En las percepciones dimensión confiabilidad, en la pregunta 48, se registró la calificación promedio más alta (3.439), esos resultados son iguales a los reportados por Bardales quien señala que la dimensión fiabilidad está relacionada a la percepción y expectativas con la más alta calificación, lo que significa

que el usuario espera que el centro de salud debe cumplir con el horario establecido lo que estaría indicando que los usuarios perciben que en el centro de salud se da recibos según la tarifa y los precios establecidos.

En las expectativas según la dimensión respuesta rápida, se encontró que en la pregunta 3, se obtuvo la calificación promedio más alta (4.585), y en percepciones, dimensión respuesta rápida, en la pregunta 3, resultados contrarios a los reportados por Guevara, J. (2018), quien indica que encontró nivel bajo de expectativa y percepción de los trabajadores, en esta dimensión, lo que significa que el usuario externo duda que los trabajadores del centro de salud estén dispuestos a ayudar a los pacientes

En las expectativas y percepciones según la dimensión seguridad, se obtuvo la calificación promedio de 4.579, que fue la más alta, resultados parecidos a los reportados por Guevara, J. (2018) quien reporta calificación más alta en esta dimensión. lo que significa que el usuario espera que los trabajadores del centro de salud sean amables y atentos, les informen lo necesario y orientar a los pacientes, para que estos se sientan satisfechos con el servicio de salud recibido.

En la tabla sobre expectativas según la dimensión empatía, pregunta 2, se obtuvo la calificación promedio de 4.772 y en las percepciones en la pregunta 1, registró la calificación más alta (2.942), lo que indica que los usuarios perciben que los trabajadores del centro de salud son capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares. Y de acuerdo a las expectativas, los usuarios esperan que en el centro de salud se debe priorizar al paciente.

Respecto a nivel general de la calidad se observó un porcentaje de -1.565 que refleja insatisfacción del servicio de salud, coincide con Bardales, Y. (2016), quien obtuvo 18 % de los encuestados que dieron una percepción de insatisfacción; García refiere que 45% de usuarios externos manifiestan tener satisfacción del servicio de salud, por su parte Salazar señala que el nivel de insatisfacción es alto llegando a 79.8 % de los encuestados. Por lo que se puede concluir que de acuerdo a la calificación, la calidad de servicio de salud al usuario externo en el centro de salud Tupac Amará es mala, tanto a nivel general como por cada dimensión.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó la calidad del servicio de salud desde la percepción del usuario externo en el Centro de Salud Túpac Amarú, como MALA.
2. Con respecto a las principales características sociodemográficas de los usuarios externos, atendidos en el centro de Salud Túpac Amarú, se tiene que: La mayoría son mujeres, casi la mitad de usuarios tienen una edad entre 18 a 50 años, con grado de instrucción secundaria, la mayoría viven en la zona urbana, son asegurados por el SIS y de acuerdo a la ocupación la mayoría son amas de casa.
3. En relación a las expectativas se encontró que el promedio fue de 4.502; mientras que para la percepción del servicio de salud recibido fue de 2.937.
4. El nivel de satisfacción del servicio de salud desde la percepción del usuario externo para cada una de las dimensiones fue la siguiente: Aspectos tangibles (-1.121), fiabilidad (-1.598), Capacidad de respuesta (-1.705), Seguridad (-1.578) y Empatía (-1.821), es decir, todas calificadas como MALAS.
5. El grado de satisfacción global del usuario externo en el centro de Salud Túpac Amarú, fue de -1.565 catalogada como MALA.

## RECOMENDACIONES

- a. Al establecimiento de salud Túpac Amaru.

Establecer un plan de gestión de la calidad, basándose en los resultados de este estudio para lograr mayor satisfacción del usuario externo con el servicio de salud de calidad.

Promover cursos de gestión de la calidad para todos los trabajadores del establecimiento del Centro de Salud Túpac Amaru en forma periódica en coordinación con los diversos centros superiores de estudios, cuyos alumnos realizan sus prácticas clínicas en dicho establecimiento.

Incluir procesos de medición de la satisfacción del usuario, con encuestas de satisfacción, buzones de quejas, los cuales permitirán conocer las percepciones buenas o malas de la calidad respecto a los servicios recibidos.

- b. A la Escuela Académico Profesional de Enfermería-Segunda Especialidad.

Fomentar estudios de investigación sobre calidad que evalúe los diferentes aspectos realizados en este trabajo de forma periódica con el propósito de incrementar la satisfacción del usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcalde San Miguel, P. (2007). Calidad. 2a ed. Editorial PARANINFO S.A; Madrid.

Bardales, Y. (2016). Evaluación de la Calidad del Servicio Percibido por los Pacientes del Centro de Salud de Mórrope [Tesis de Licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo-Perú].

Calidad (Internet; febrero 2022) disponible en: <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf>

Calidad en Atención de Salud (2022) disponible en: <https://www.ama-med.org.ar/images/uploads/files/Capitulo%208.pdf>

Cuatrecasas Arbòs, L. y Gonzales Babón, J. (2017). Gestión Integral de la Calidad. Implantación, control y certificación. 1a ed. Editorial PROFIT. Barcelona, España.

Cueva, D. y Pérez, M. (2019). Expectativas y percepción de la calidad de atención del usuario externo del Centro de Salud La Tulpuna 2019. [ Tesis de Licenciatura. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca-Peru]. (citado el 09 marzo 2022); pp 36-39,44. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1205/Enfermer%c3%ada%200039%20-%20UPAGU.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Donabedian, Avedis (1966). Evaluación de la calidad de atención en Salud mediante el modelo. Consultado febrero 2022. Disponible en: <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CSTITS%C3%81NCHEZ-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>

ENDES (2018). Encuesta Demográfica y Salud Familiar. Lima. Perú.

Family Health International (FHI) (2005). Principios de la ética en la Investigación Científica. Currículo de Capacitación sobre Ética de la Investigación para los Representantes Comunitarios. Disponible en: <https://www.fhi360.org/sites/default/files/webpages/sp/RETC-CR/sp/RH/Training/trainmat/ethicscurr/RETCCRSp/ss/Contents/SectionIV/b4sl32.htm#:~:text=La%20%C3%A9tica%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20se%20basa%20en%20los%20tres,Justicia>

Fernández, R. (2016). “Calidad de la gestión institucional y su relación con la satisfacción del usuario área de terapia física y rehabilitación en el centro de salud San Francisco, Tacna 2016”. [Tesis de Maestría, Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua – Perú].

García, D. (2013) Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa – Chorrillos en el periodo febrero – mayo 2013. [Tesis de Médico Cirujano. Universidad Ricardo Palma.Lima-Peru].

Guevara, J. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo- Perú], citado el.28.febrero.2021.:pp.56-60,74.Disponible.en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara\\_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández Guerrero, M. H. y Merino Vargas de Alcántara, E. P. (2021). Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec. Cajamarca – 2021. [Tesis de Licenciatura. Universidad Privada Antonio Guillermo.Urrelo.Cajamarca-Peru] Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2025/TESIS%20CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCIÓN%20Y%20SATISFACCIÓN%20DEL%20USUARIO%20EN%20TIEMPO%20DE%20PANDEMIA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernandez-Sampieri, R y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación, las rutas, cuantitativas, cualitativas y mixtas. México. MC. GRAW HILL: ISBN978-1-4562-5.

Hernández-Vásquez, A. Rojas-Roque, C.J. Prado-Galbarro, F. y Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados Rev. Perú. med. exp. Salud Publica vol.36 no.4 Lima oct./dic. 2019. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Huarcaya, R. (2015) Definición de Usuarios Externos – Percepción URL: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE-Huarcaya%20Huisa>.

[Lostaunau, Ramos, J. C.](#) (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018. [Tesis de Maestría. Universidad Norbert Wiener]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>

Magalón-Londoño, G. Pontón, G. y Reynales, J. (2016). Gerencia Hospitalaria, 4a edición. Editorial MÉDICA PANAMERICANA; Bogotá, Colombia.

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto PERSPECTIVAS, núm. 34, octubre 2014, pp. 181-209 Universidad Católica Boliviana, San Pablo, Cochabamba, Bolivia.

Mejía, G. B. (2012). Auditoria Medica. 5ta ed. Ediciones ECOE. Bogotá – Colombia.

Nava Carbellido, V. (2005). ¿Qué es la calidad? Conceptos, Gurús y modelos fundamentales. 1a ed. México DF: LIMUSA S.A de C.V.

Ortiz Marín, R. P. y Urrieta Marzano, K. A. (2017). La calidad de servicios y la satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Supe - Barranca, Lima. Perú. [Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

Pabón Córdoba, M. L. y Palacio Diaz, K. I. (2020) Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo magdalena, periodo 2017-2019. Corporación Universidad de la Costa. Barranquilla, Colombia. Programa de Administración de Servicios de Salud.

Parasuraman, A. Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura. *Revista de Marketing*, 49(4), 41-50

Paredes Larios, C. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Centro de Salud de Cañaris, Lambayeque – Perú. [Tesis de Magíster]. *Rev. RECIEN*. 202; Vol., 9/Nº1. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>

Redhgead, R. (2013). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo 2013. [Tesis Magister. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Peru]

Rincón de la psicología. (s.f). ¿que son las expectativas? su significado psicológico. Disponible en: <https://rinconpsicologia.com/expectativas-significado-ejemplos/>

Salazar, A. (2004). Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo. Centro de Salud José Olaya – Chiclayo. [ Tesis de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud). Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima-Perú]

Sánchez Barrón, A. (2016). Titulada “Satisfacción de los usuarios de Consulta Externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”. [ Tesis de Maestría Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey. México].

Sánchez Jaeger, M. J. (2017). Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017”. [ Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Cajamarca. -Perú]. [en línea]; 2019 Citado el 06 marzo 2022): pp 47-52,72. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/unc/2822/calidad%20de%20la%20atenci%20n%20de%20salud%20y%20satisfacci%20n%20de%20usuario%20externo.%20centro%20de%20salud%20pachac%20atec.%20c.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Servqual (1988). Escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad de los servicios. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.

Sistemas de la Gestión de Calidad en Salud (Internet. marzo 2022) disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_sgcalidad-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf)

Suárez Lima, G. J. Robles Salguero, R.E. Serrano Mantilla, G. L. Serrano Cobos, HG. Armijo Ibarra, A. M. y Anchundia Guerrero, R.E. (2018). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. El Milagro. Ecuador. 2018. [Rev Cubana Invest Bioméd vol.38 no.2 Ciudad de la Habana abr.-jun. 2019. Epub 01-Jun-2019]. Disponible en; [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)

Trujillo, A. Carrete, L. Vera, J. y García, S. (2011). *Servir con Calidad en México*. 1a ed. DF: LID EDITORIAL MEXICANA; México.

Urriago, M. Viáfara, L. y Acevedo M. (2010). *Calidad de la Atención en Salud. Percepción de los Usuarios*. 1a Edición. Editorial: HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE; Cali – Colombia.

Zavaleta Correa, E. I. y García Saldaña, L. S. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo].

Zavaleta, E. y García, L. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Peru.> [en línea]; 2018 [citado el 02 marzo 2021]: 50-54. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta\\_CEIGarcia\\_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEIGarcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zeithaml, V. Bitner, M. J. Gremler. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill. Quinta edición

Zeithaml, V. Parasuraman, P. y Berry, L. (2004). *Modelo de la calidad del servicio*

# **ANEXOS**

**Anexo 1**  
**Consentimiento Informado**

**EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERCEPCION  
DEL USUARIO EXTERNO. CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU,  
CHICLAYO-LAMBAYEQUE, JUNIO 2014.**

La evaluación de los servicios brindados por el Centro de Salud Túpac Amaru, desde su percepción como paciente, nos permitirá valorar el desempeño institucional, identificar áreas críticas e implementar un programa de mejoramiento continuo de la calidad. No existiendo ningún riesgo para Ud. Se le solicita su participación en esta investigación. La información obtenida será de tipo confidencial y solo para fines del estudio.

He leído la información referente a esta investigación y he entendido que formaré parte de este estudio. Estoy de acuerdo en participar de esta investigación.

Nombre:

.....firma:.....

DNI: .....

Fecha: .....

Investigador responsable: Milton R. Urbina Linares

**Anexo 2**

**ENCUESTA SERVQUAL**

Medición de la calidad de la atención de salud.

**Código de la encuesta:** .....

**Hora de inicio:** .....

Marque con una X en el recuadro correspondiente.

Buenos días, estamos haciendo una encuesta con la finalidad de mejorar los servicios que brinda este establecimiento de salud. Para ello, pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que se le hará a continuación.

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO**

**A. ID:**-----

**B. sexo:**

1. Hombre

2. Mujer

**C. Edad: (En años cumplidos):** .....

**D. Grado de instrucción:**

1. Analfabeto

5. Secundaria completa

2. Primaria incompleta

6. Superior técnica

3. Primaria completa

7. Superior universitaria

4. Secundaria incompleta

**E. Ocupación:**

1. Desempleado

5. Empleado

2. Ama de casa

6. Trabajador independiente

3. Estudiante

4. Obrero

8. Otros

**F. Zona de residencia:**

1. Urbano

3. Rural

2. Urbano – marginal

**G. Condición del usuario:**

1. Asegurado

2. No asegurado

**H. Tipo de seguro**

1. SIS

3. Particular

2. EsSALUD

## Cuestionario Servqual

1. Sin ninguna importancia
2. Poco importante
3. Importante
4. Muy importante
5. Totalmente importante

N°	Expectativas	1	2	3	4	5
<b>E1</b>	Un buen Centro de Salud debe tener los instrumentos, equipos y aparatos necesarios.					
<b>E2</b>	El local de un buen Centro de Salud debe ser agradable, estar limpio y ordenado.					
<b>E3</b>	Todos los que trabajan en un buen Centro de Salud deben estar limpios y presentables.					
E4	Un buen Centro de Salud debe ser fácil de identificar o reconocer, debe tener letreros, señales y lista de precios que orienten.					
E5	Un buen Centro de Salud cumple con lo que ofrece.					
E6	Un buen Centro de Salud debe cumplir con el horario establecido.					
E7	Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben auxiliar y atender al paciente en el momento en que lo necesita.					
E8	Un buen Centro de Salud debe dar recibos según las tarifas y precios establecidos.					
E9	Un buen Centro de Salud debe contar con los medicamentos y materiales necesarios.					
E10	En un buen Centro de Salud, el personal debe informar a los pacientes a qué hora aproximadamente van a ser atendidos.					
E11	Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben responder rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes.					
E12	Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben estar dispuestos a ayudar a los pacientes.					
E13	Los pacientes deben sentir que pueden confiar en los trabajadores de un buen Centro de Salud.					
E14	Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben conocer lo necesario para orientar e informar a los pacientes.					
E15	Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben ser amables y atentos.					

E16	Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben apoyarse entre compañeros para dar la mejor atención posible.					
E17	Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben ser capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares.					
E18	En un buen Centro de Salud, se debe pensar primero en el paciente.					

1. En total desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo

Nº	Percepciones	1	2	3	4	5
P1	Este centro de Salud tiene instrumentos, equipos y aparatos necesarios.					
P2	Este centro de Salud es agradable, está limpio y ordenado.					
P3	Todos los que trabajan en este Centro de Salud están limpios y presentables.					
P4	En este Centro de Salud es fácil identificar o reconocer. Tiene letreros, señales y lista de precios que orientan al paciente.					
P5	Este centro de Salud cumple con lo que ofrece.					
P6	Este Centro de Salud cumple con el horario establecido.					
P7	Los trabajadores de este Centro de Salud auxilian y atienden al paciente en el momento que lo necesita.					
P8	En este Centro de Salud se da recibos según las tarifas y precios establecidos.					
P9	Este Centro de Salud cuenta con los medicamentos y materiales necesarios.					
P10	El personal de este Centro de Salud informa a los pacientes y a sus acompañantes a que hora aproximadamente van a ser atendidos.					
P11	Los trabajadores de este Centro de Salud responden rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes.					

P12	Los trabajadores de este Centro de Salud están dispuestos a ayudar a los pacientes					
P13	Los pacientes sienten confianza en los trabajadores de este Centro de Salud.					
P14	Los trabajadores de este Centro de Salud saben lo necesario para informar y orientar a los pacientes					
P15	Los trabajadores de este Centro de Salud son amables y atentos.					
P16	Los trabajadores de este Centro de Salud se ayudan entre compañeros para dar la mejor atención posible.					
P17	Los trabajadores de este Centro de Salud son capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares.					
P18	En este Centro de Salud se piensa primero en el paciente.					

**I. Hora de finalización:** .....

**Encuestador** : .....

**Supervisor** : .....

**Fecha** : .....

#### Anexo 4

**Tabla 1.- Análisis de la expectativa en la dimensión Aspectos Tangibles de los usuarios del Centro de Salud Túpac Amaru Chiclayo.**

EXPECTATIVAS: Dimensión Aspectos Tangibles	Sin ninguna importanci a		Poco Importante		Importante		Muy Importante		Totalmente Importante		Total	
	Usuari o	%	Usuari o	%	Usuari o	%	Usuari o	%	Usuari o	%	Usuari o	%
Un buen Centro de Salud debe tener los instrumentos, equipos y aparatos necesarios.			2	1, 2	16	9,4	30	17, 5	123	71, 9	171	10 0
El local de un buen Centro de Salud debe ser agradable, estar limpio y ordenado.					17	9,9	61	35, 7	93	54, 4	171	10 0
Todos los que trabajan en un buen Centro de Salud					17	9,9	70	40, 9	84	49, 1	171	10 0

deben estar limpios y presentables.												
Un buen Centro de Salud debe ser fácil de identificar o reconocer, debe tener letreros, señales y lista de precios que orienten.					27	15,8	79	46,2	65	38,0	171	100

**Tabla 2.- Análisis de la expectativa en la dimensión Confiabilidad de los usuarios del Centro de Salud Túpac Amaru Chiclayo.**

EXPECTATIVAS: Dimensión Confiabilidad	Sin ninguna importancia		Poco Importante		Importante		Muy Importante		Totalmente Importante		Total	
	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuarios	%
Un buen Centro de Salud cumple con lo que ofrece.			9	5,3	20	11,7	51	29,8	91	53,2	171	100
Un buen Centro de Salud debe cumplir con el horario establecido.	1	,6	2	1,2	8	4,7	51	29,8	109	63,7	171	100
Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben auxiliar y atender al paciente en el momento en que lo necesita.			2	1,2	10	5,8	53	31,0	106	62,0	171	100
Un buen Centro de Salud debe dar recibos según las tarifas y precios establecidos.			3	1,8	38	22,2	74	43,3	56	32,7	171	100.0
Un buen Centro de Salud debe contar con los medicamentos y materiales necesarios.			2	1,2	11	6,4	35	20,5	123	71,9	171	100.0

**Tabla 3.- Análisis de la expectativa en la dimensión Respuestas Rápidas de los usuarios del Centro de Salud Túpac Amaru Chiclayo.**

EXPECTATIVAS : Dimensión Respuestas Rápidas	Sin ninguna importancia		Poco Importante		Importante		Muy Importante		Totalmente Importante		Total	
	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%
En un buen Centro de Salud, el personal debe informar a los pacientes a qué hora aproximadamente van a ser atendidos.			1	,6	18	10,5	47	27,5	105	61,4	171	100,0
Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben responder rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes.			2	1,2	14	8,2	55	32,2	100	58,5	171	100,0
Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben estar dispuestos a ayudar a los pacientes.			2	1,2	10	5,8	45	26,3	114	66,7	171	100

**Tabla 4.- Análisis de la expectativa en la dimensión Seguridad de los usuarios del Centro de Salud Túpac Amaru Chiclayo.**

EXPECTATIVA S: Dimensión Seguridad	Sin ninguna importancia		Poco Importante		Importante		Muy Importante		Totalmente Importante		Total	
	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%
Los pacientes deben sentir que pueden confiar en los trabajadores de un buen Centro de Salud.			3	1,8	14	8,2	66	38,6	88	51,5	171	100,0
Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben conocer lo necesario para orientar e informar a los pacientes.					15	8,8	73	42,7	83	48,5	171	100,0
Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben ser amables y atentos.	1	,6	1	,6	9	5,3	47	27,5	113	66,1	171	100,0
Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben apoyarse entre compañeros para dar la mejor atención posible.			1	,6	13	7,6	55	32,2	102	59,6	171	100,0

**Tabla 5.- Análisis de la expectativa en la dimensión Empatía de los usuarios del Centro de Salud Túpac Amaru Chiclayo.**

EXPECTATIVA S: Dimensión Empatía	Sin ninguna importancia		Poco Importante		Importante		Muy Importante		Totalmente Importante		Total	
	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%
Los trabajadores de un buen Centro de Salud deben ser capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares.					15	8,8	40	23,4	116	67,8	171	100.0
En un buen Centro de Salud, se debe pensar primero en el paciente.					5	2,9	29	17,0	137	80,1	171	100.0

**Tabla 6.- Análisis de la percepción en la dimensión Aspectos Tangibles de los usuarios del Centro de Salud Túpac Amaru Chiclayo.**

PERCEPCION: Dimensión Aspectos Tangibles	En total desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuarios	%
Este centro de Salud tiene instrumentos, equipos y aparatos necesarios.	33	19,3	59	34,5	28	16,4	40	23,4	11	6,4	171	100.0
Este centro de Salud es agradable, está limpio y ordenado.	12	7,0	21	12,3	26	15,2	97	56,7	15	8,8	171	100.0
Todos los que trabajan en este Centro de Salud están limpios y presentables.	5	2,9	16	9,4	15	8,8	116	67,8	19	11,1	171	100.0
En este Centro de Salud es fácil identificar o reconocer. Tiene letreros, señales y lista de precios que orientan al paciente.	14	8,2	36	21,1	19	11,1	86	50,3	16	9,4	171	100.0

**Tabla 7.- Análisis de la percepción en la dimensión Confiabilidad de los usuarios del Centro de Salud Túpac Amaru Chiclayo.**

<b>PERCEPCIÓN: Dimensión Confiabilidad</b>	En total desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Usuari o	%	Usuari o	%	Usuari o	%	Usuari o	%	Usuari o	%	Usuario s	%
Este centro de Salud cumple con lo que ofrece.	23	13,5	59	34,5	25	14,6	55	32,2	9	5,3	171	100.0
Este Centro de Salud cumple con el horario establecido.	39	22,8	57	33,3	14	8,2	53	31,0	8	4,7	171	100.0
Los trabajadores de este Centro de Salud auxilian y atienden al paciente en el momento que lo necesita.	38	22,2	51	29,8	26	15,2	49	28,7	7	4,1	171	100.0
En este Centro de Salud se da recibos según las tarifas y precios establecidos.	14	8,2	22	12,9	25	14,6	95	55,6	15	8,8	171	100.0
Este Centro de Salud cuenta con los medicamentos y materiales necesarios.	28	16,4	66	38,6	28	16,4	41	24,0	8	4,7	171	100.0

**Tabla 8.- Análisis de la percepción en la dimensión Respuestas Rápidas de los usuarios del Centro de Salud Túpac Amaru Chiclayo.**

<b>PERCEPCIÓN : Dimensión Respuestas Rápidas</b>	En total desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%
El personal de este Centro de Salud informa a los pacientes y a sus acompañantes a que hora aproximadamente van a ser atendidos.	29	17,0	58	33,9	13	7,6	64	37,4	7	4,1	171	100.0
Los trabajadores de este Centro de Salud responden rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes.	33	19,3	66	38,6	18	10,5	48	28,1	6	3,5	171	100.0
Los trabajadores de este Centro de Salud están dispuestos a ayudar a los pacientes	12	7,0	50	29,2	30	17,5	69	40,4	10	5,8	171	100.0

**Tabla 9.- Análisis de la percepción en la dimensión Seguridad de los usuarios del Centro de Salud Túpac Amaru Chiclayo.**

<b>PERCEPCIÓN: Dimensión Seguridad</b>	En total desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuarios	%
Los pacientes sienten confianza en los trabajadores de este Centro de Salud.	22	12,9	56	32,7	38	22,2	45	26,3	10	5,8	171	100,0
Los trabajadores de este Centro de Salud saben lo necesario para informar y orientar a los pacientes	20	11,7	32	18,7	28	16,4	85	49,7	6	3,5	171	100,0
Los trabajadores de este Centro de Salud son amables y atentos.	29	17,0	54	31,6	39	22,8	41	24,0	8	4,7	171	100,0
Los trabajadores de este Centro de Salud se ayudan entre compañeros para dar la mejor atención posible.	22	12,9	43	25,1	38	22,2	57	33,3	11	6,4	171	100,0

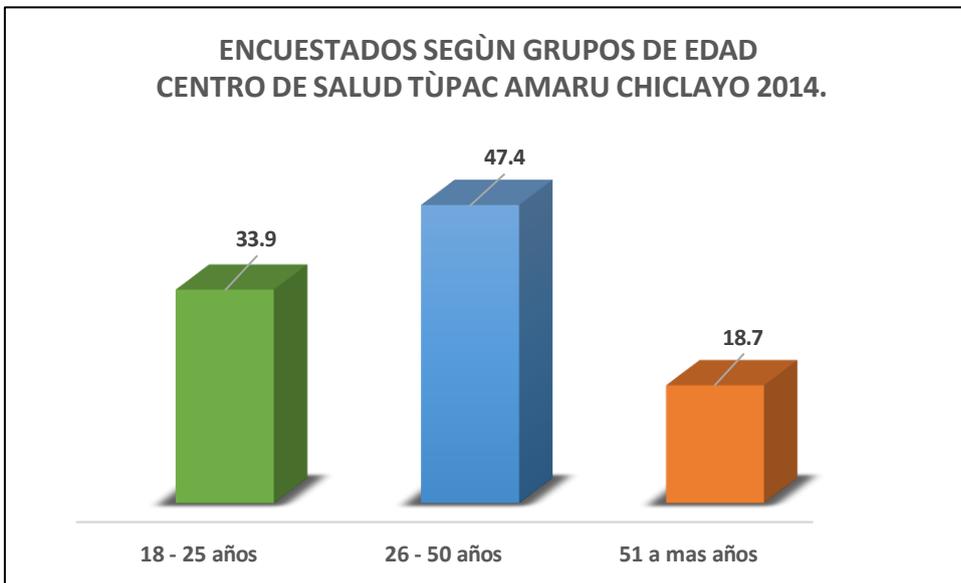
**Tabla 10.- Análisis de la percepción en la dimensión Empatía de los usuarios del Centro de Salud Túpac Amaru Chiclayo.**

<b>PERCEPCIÓN: Dimensión Empatía</b>	En total desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%	Usuario	%
Los trabajadores de este Centro de Salud son capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares.	22	12,9	49	28,7	28	16,4	61	35,7	11	6,4	171	100,0
En este Centro de Salud se piensa primero en el paciente.	29	17,0	53	31,0	31	18,1	43	25,1	15	8,8	171	100,0

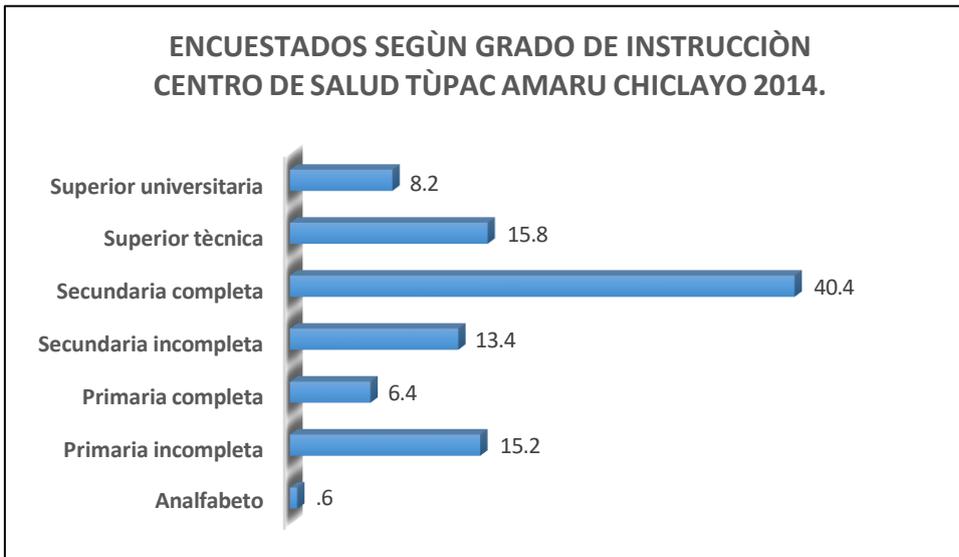
**FIGURA N° 01**



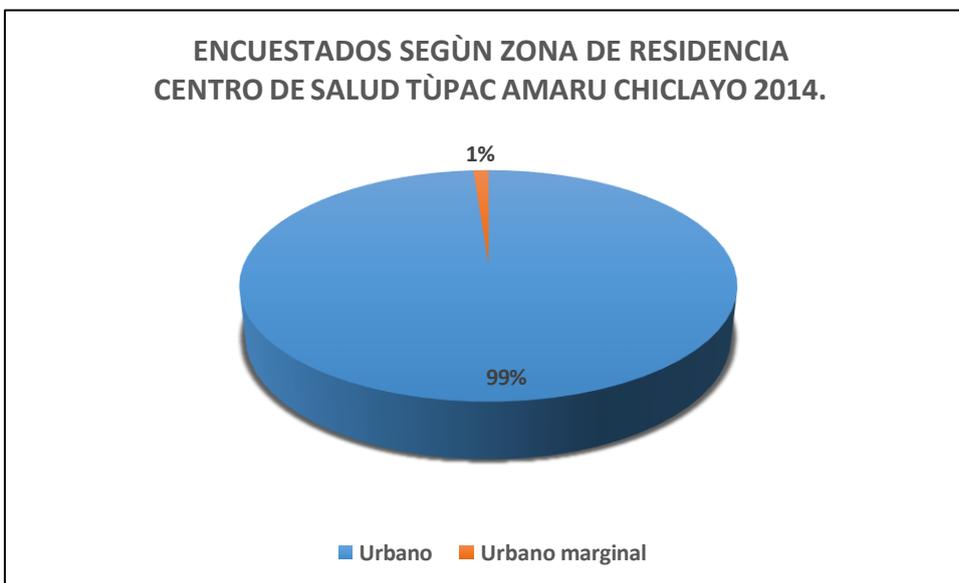
**FIGURA N° 02**



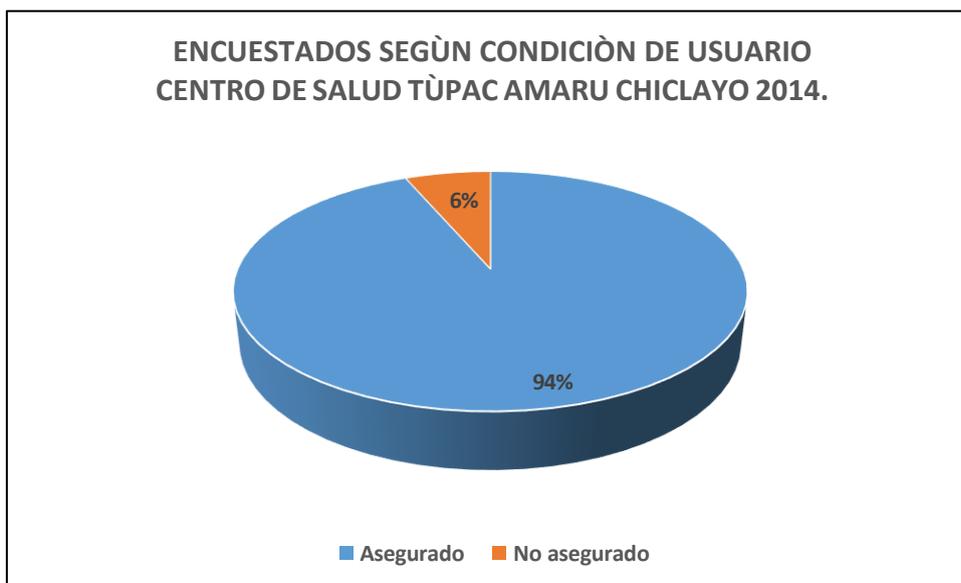
**FIGURA N° 03**



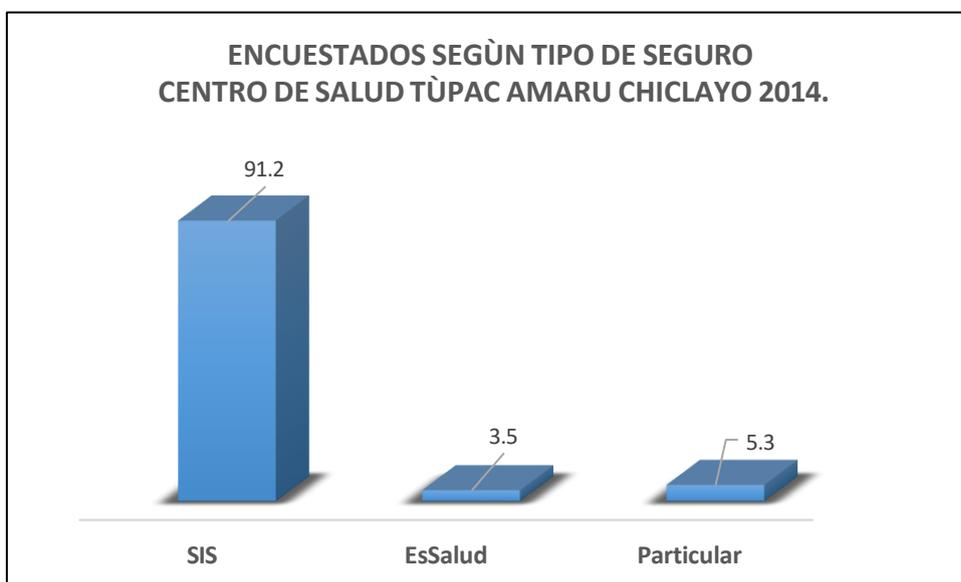
**FIGURA N° 04**



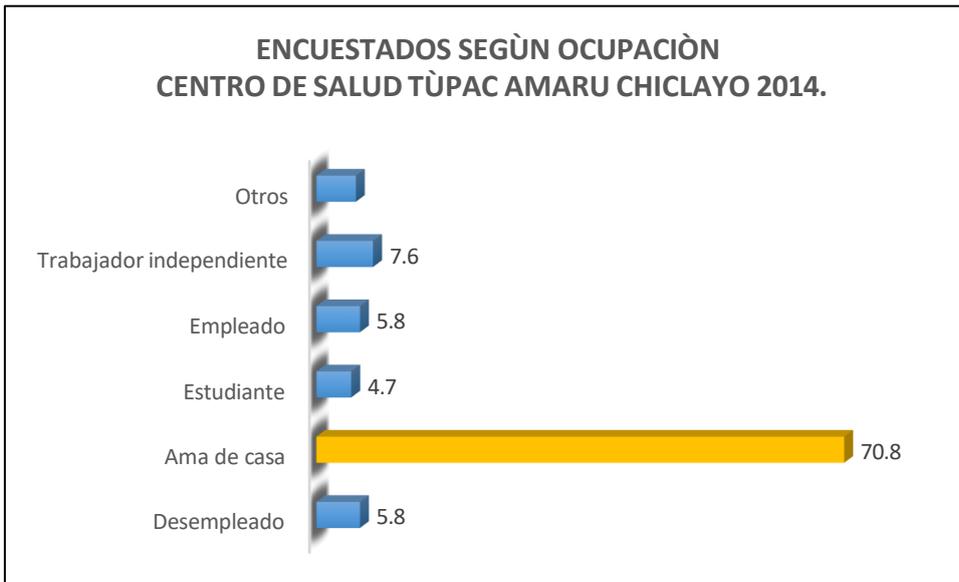
**FIGURA N° 5**



**FIGURA N° 6**



**FIGURA N° 7**



TESIS DE SEGUNDA ESPECIALIDAD: EPIDEMIOLOGÍA  
TÍTULO DE TESIS: CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU, CHICLAYO-LAMBAYEQUE-DICIEMBRE, 2014

AUTORES:

SALAZAR ALDAVE, Aldo Enrique

URBINA LINARES, Milton Roberto

Asesora.Flor Violeta Rafael Saldaña

## TESIS OFICIAL-CAJAMARCA (1).pdf



My Files



My Files



Universidad Nacional de Cajamarca

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:414701821

66 Páginas

Fecha de entrega

10 dic 2024, 1:48 p.m. GMT-5

16,344 Palabras

Fecha de descarga

12 dic 2024, 3:41 p.m. GMT-5

84,033 Caracteres

Nombre de archivo

TESIS OFICIAL-CAJAMARCA (1).pdf

Tamaño de archivo

783.1 KB

## 11% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

### Fuentes principales

- 10% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

### Fuentes principales

- 10% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos entregados Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-14	3%
2	Internet repositorio.unfv.edu.pe	2%
3	Internet repositorio.udch.edu.pe	1%
4	Trabajos entregados Universidad Nacional del Centro del Peru on 2019-11-13	1%
5	Internet hdl.handle.net	1%
6	Trabajos entregados Universidad Peruana Cayetano Heredia on 2015-03-30	1%
7	Trabajos entregados Universidad Cesar Vallejo on 2019-03-03	1%
8	Trabajos entregados Universidad Privada San Pedro on 2021-04-23	0%
9	Trabajos entregados Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-18	0%
10	Internet cybertesis.unmsm.edu.pe	0%
11	Internet repositorio.upch.edu.pe	0%

12	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2018-06-25	0%
13	Internet	www.isn.gob.pe	0%
14	Internet	repositorio.unac.edu.pe	0%
15	Trabajos	Universidad César Vallejo on 2016-07-05	0%
16	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	0%
17	Trabajos	Universidad Andina del Cusco on 2019-05-20	0%
18	Trabajos	Universidad César Vallejo on 2016-05-19	0%
19	Trabajos	Universidad Nacional del Centro del Perú on 2018-05-31	0%
20	Internet	repositorio.usanpedro.edu.pe	0%
21	Trabajos entregados	Universidad César Vallejo on 2016-05-05	0%
22	Trabajos entregados	Universidad César Vallejo on 2016-06-18	0%
23	Trabajos entregados	Universidad César Vallejo on 2016-07-20	0%
24	Trabajos entregados	Universidad César Vallejo on 2016-08-15	0%
25	Internet	repositorio.untumbes.	0%