

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD COASA**

**CARABAYA 2021**

**PRESENTADO POR:**

**KINELMA MAMANI HUAMBO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**PUNO-PERÚ**

**2021**

## UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD COASA  
CARABAYA 2021

PRESENTADO POR:

KINELMA MAMANI HUAMBO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERIA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO

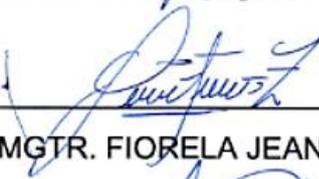
PRESIDENTE

:

  
M.S.C. LADY OLIVIA QUISPE ARAPA

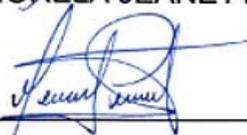
PRIMER MIEMBRO

:

  
MGTR. FIORELA JEANETTE ORTIZ ORTIZ

SEGUNDO MIEMBRO

:

  
LIC. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

ASESOR DE TESIS

:

  
M.S.M. GUELKI GEAN VALDIVIA PINTO

Área: Ciencias médicas y de la salud

Disciplina: Ciencias del cuidado de la salud y servicios

Especialidad: Calidad en atención en salud

Puno, 15 de diciembre de 2021

## DEDICATORIA

Está dedicado a Dios ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera a mi querida madre Rufina Huambo Anccori, por su apoyo incondicional por brindarme fortaleza sin ella no lo habría logrado, su bendición a diario a lo largo de mi vida y sus sabios consejos que me guiaron.

A mis amados hijos Kimey y Kennedy quienes han sido mis pilares para seguir adelante y mi fuente de inspiración para poder superarme así cada día mas para un futuro mejor, a mis familiares y amigos. quienes estuvieron a mi lado apoyándome durante estos cinco años de estudio y lograr que este sueño sea realidad.

**KINELMA**

## AGRADECIMIENTOS

- Primeramente agradezco a la Universidad Privada San Carlos de Puno por haberme aceptado ser parte de ella y haber abierto sus puertas para poder estudiar mi carrera.
- así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.
- A mi asesor Msc.Guelki G. Valdivia Pinto, por sus sabios consejos y su paciencia en su asesoramiento.
- A todas las personas de corazón, a mis seres queridos, a mi hermano Brayan por su apoyo incondicional sin ellos no hubiera sido posible cumplir mis sueños.

A todo ellos, muchas gracias

**KINELMA**

## ÍNDICE GENERAL

	pág
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLA	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>3</b>
<b>1.2. ANTECEDENTES</b>	<b>5</b>
1.2.1. A Nivel Internacional	5
1.2.2. A Nivel Nacional	6
1.2.3. A Nivel Local	8
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>9</b>
1.3.1 Objetivo general	9
1.3.2 Objetivos específicos	

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>	<b>11</b>
2.1.1. La calidad en salud.	11
2.1.2. Dimensiones de la calidad.	12
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>15</b>
<b>2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>16</b>

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

<b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>18</b>
<b>3.2. TAMAÑO DE MUESTRA</b>	<b>18</b>
<b>3.3. METODOS Y TECNICAS</b>	<b>20</b>
<b>3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>20</b>
<b>3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO</b>	<b>22</b>

### **CAPÍTULO IV**

#### **EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

4.1. Calidad de atención al usuario en la dimensión fiabilidad	25
4.2. Calidad de atención al usuario en la dimensión capacidad	27
4.3. Calidad de atención al usuario en la dimensión seguridad	29
4.4. Calidad de atención al usuario en la dimensión empatía	30
4.5. Calidad de atención al usuario en la dimensión aspectos tangibles	32
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>34</b>

<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>36</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>38</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>43</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>pág</b>
TABLA 1. Calidad de atención al usuario en el centro de salud Coasa Carabaya. 2021	23
TABLA 2. Calidad de atención al usuario según la dimensión fiabilidad en el centro de salud Coasa Carabaya.	25
TABLA 3. Calidad de atención al usuario según la dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Coasa Carabaya.	27
TABLA 4. Calidad de atención al usuario según la dimensión seguridad en el centro de salud Coasa Carabaya.	29
TABLA 5. Calidad de atención al usuario según la dimensión empatía en el centro de salud Coasa Carabaya.	30
TABLA 6. Calidad de atención al usuario según la dimensión aspectos tangibles en el centro de salud Coasa Carabaya.	32

## INDICE DE ANEXOS

	pág
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	43
ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO	44
ANEXO 3. SERVQUAL Modificado	45
ANEXO 4. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO	46
ANEXO 5. GUIA DE ENCUESTA	47
ANEXO 6. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO	49
ANEXO 7. TABLA DE JI CUADRADO	51

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Calidad de atención al usuario en el centro de salud Coasa Carabaya 2021”. Tuvo como objetivo determinar la calidad de atención al usuario respecto a las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, se desarrolló una investigación descriptiva y transversal. Se trabajó con una población de 162 usuarios de 18 hasta 70 años que acudieron por atención al Centro de Salud Coasa en el mes de setiembre, la muestra es intencional y probabilística y el tamaño muestral es de 51 usuarios que cumplieron los criterios de selección. En la investigación la técnica de estudio que se aplicó es la encuesta y como instrumento se usó la Escala Múltiple SERVQUAL Modificado para Consulta Externa Primer Nivel I-3. Los resultados demuestran que el usuario externo está insatisfecho en las dimensiones fiabilidad (56,9%), capacidad de respuesta (56,9%), seguridad (66,9%) y empatía (68,6%), y con la dimensión aspectos tangibles (86,3%). Concluimos que existe un mayor porcentaje de usuarios insatisfechos con la atención del centro de salud Coasa Carabaya.

### **Palabras clave.**

Calidad de atención, Centro de salud, Usuario.

### ABSTRACT

This research entitled "Quality of user care in the Coasa Carabaya 2021 health center". Its objective was to determine the quality of customer service regarding the dimensions of reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects, a descriptive and cross-sectional investigation was developed. We worked with a population of 162 users between the ages of 18 and 70 who attended the Coasa Health Center in September, the sample is intentional and probabilistic and the sample size is 51 users who met the selection criteria. In the research, the study technique that was applied is the survey and the SERVQUAL Multiple Scale Modified for First Level I-3 External Consultation was used as an instrument. The results show that the external user is dissatisfied in the dimensions of reliability (56.9%), responsiveness (56.9%), security (66.9%) and empathy (68.6%), and is dissatisfied with the tangible aspects dimension (86.3%). We conclude that there is a higher percentage of users dissatisfied with the care of the Coasa Carabaya health center.

Keywords.

Quality of care, health center, user.

## INTRODUCCIÓN

Las quejas de parte de los pacientes se han convertido en un verdadero problema en el sistema asistencial, la mayoría de los establecimientos de salud no se da abasto para proveer la atención de forma efectiva, eficaz, con calidad y calidez; los problemas como las largas colas, el tiempo de espera prolongado, la falta de información, el maltrato a los usuarios, la inadecuada infraestructura, entre otros, están involucrados en esta problemática, en este sentido, nos interesa determinar la calidad de atención al usuario desde su percepción en el establecimiento de salud de Coasa, para así poder aportar información válida y confiable que pueda ser utilizada para mejorar el servicio de salud y garantice su efectividad.

La salud es uno de los derechos supremos instituidos dentro de la Constitución, las personas que acuden a un establecimiento de salud van con la esperanza de ser atendidos, más aún aspiran a satisfacer sus necesidades; por este motivo nuestro trabajo resulta valioso ya que beneficiara al establecimiento, porque los resultados reflejarán la satisfacción o insatisfacción del usuario respecto al servicio entregado en cuanto a calidad y en cada una de las dimensiones que la constituyen, también beneficiará a los usuarios ya que conociendo su percepción se podrá reformular estrategias en cuanto a la atención.

Enfermería es una profesión multidimensional, sin embargo la formación pre grado se enfoca en el área asistencial, dejando de lado las áreas de administración, investigación y docencia; el desarrollar este trabajo de índole administrativa nos permite motivar a que se

interesen en este campo tan dejado a menos, y que no concuerda con la situación actual en la que las licenciadas en enfermería tienen paso libre a ocupar cargos de dirección en establecimientos de salud; por otro lado, lograr la excelencia en los servicios es un reto, un reto que debemos asumir todos los profesionales inmersos en la salud, sobre todo las enfermeras quienes son la columna vertebral del sistema de salud.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La calidad de la atención en los servicios de salud en la actualidad ha adquirido una importancia relevante ya que se encuentra íntimamente relacionada con los derechos del paciente y el derecho a la salud, se ha demostrado que por medio de la calidad se puede mejorar el estado de salud de la población para la OMS la calidad de los servicios para la salud humana, deben asegurar “que el usuario logre recibir de manera óptima los servicios de valoración, diagnóstico y procesos terapéuticos más adecuados” (1), para Donavedian Avedis es “el logro de los mayores beneficios posibles, con los menores riesgos para el paciente”; este producto en salud es consecuencia de la confluencia de los aspectos legales, administrativos, deontológicos y éticos de la práctica médica y de las obligaciones de los establecimientos para proveer los servicios de salud, evaluados por los usuarios de dichos servicios (2).

Por lo que la calidad recae en el juicio, expectativas y percepciones del usuario que reciben atención médica, la percepción abarca todos los aspectos del proceso de atención, desde el trato recibido en el momento de la asistencia, la provisión de la información, los tiempos de espera, gestión administrativa, infraestructura, el seguimiento de los cuidados entre niveles de atención, farmacia, etc. (3). Las deficiencias percibidas dan lugar a reclamos y quejas; los puntos débiles como el trato al usuario apresurado y con falta de interés causan incomodidad y enojo, este maltrato se contradice con el

objetivo de los servicios sanitarios que los usuarios puedan mantener, mejorar y recuperar la salud, esto solo se logra si el usuario sigue las recomendaciones médicas y terapéuticas y esto solo se consigue cuando los usuarios están predispuestos (4). Estudios en Latinoamérica han mostrado que los servicios de salud, sobretodo del ámbito público, son percibidos entre 20-30% de los usuarios de calidad alta o de media calidad especialmente en la consulta externa, en nuestro país, los estudios de percepción de calidad en los servicios de salud cuentan con porcentajes más desalentadores, estimándose que solo 10-30% de la población atendida considera que recibió una atención de buena calidad y se siente satisfecha (5) Igualmente, el estudio realizado en el distrito de Lima, demuestra que solo el 23% de los pacientes estaba conforme con la dimensión empatía (6), otro estudio encontró un porcentaje aún más bajo relacionado con esta dimensión con un 12%, el interés que el personal de salud demostró en la atención llegó solo al 14%, solo el 10% de los usuarios refirió que el personal se dejaba entender (7).

Lo mencionado más arriba es solo un reflejo de los que sucede a nivel nacional, es así que en los servicios de atención primaria de nuestra región, los usuarios se sienten insatisfechos con la atención de salud que reciben, esto implica que existe un problema respecto a la calidad.

Con el planteamiento que se ha realizado, es indudable que en nuestro medio la calidad de atención se convierte en una herramienta necesaria en el proceso de la atención de la salud, por lo que, cada uno de los profesionales de salud deben hacer frente a los retos que se va presentando día a día con la exigencia del usuario; nos planteamos las siguientes interrogantes:

#### **Problema general.**

¿Cuál es la calidad de atención al usuario en el Centro de Salud Coasa- Carabaya 2021?

**Problemas específicos.**

- ✓ ¿Cuál es la calidad de atención al usuario en cuanto a fiabilidad en el Centro de Salud Coasa- Carabaya 2021?
- ✓ ¿Cuál es la calidad de atención al usuario en cuanto a capacidad de respuesta en el Centro de Salud Coasa- Carabaya 2021?
- ✓ ¿Cuál es la calidad de atención al usuario en cuanto a seguridad en el Centro de Salud Coasa- Carabaya 2021?
- ✓ ¿Cuál es la calidad de atención al usuario en cuanto a empatía en el Centro de Salud Coasa-Carabaya 2021?
- ✓ ¿Cuál es la calidad de atención al usuario en cuanto a elementos tangibles en el Centro de Salud Coasa-Carabaya 2021?

**1.2. ANTECEDENTES****1.2.1. Nivel Internacional**

(2017), Se realizó un estudio titulado “Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital de Tsáchilas”. Evaluó la satisfacción de la atención de salud. El estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, usó como técnica la encuesta y el instrumento SERVQUAL aplicada a 360 usuarios. Los resultados arrojaron que el 43% considera al trato recibido como malo, 32% adecuado y 13% excelente, en cuanto al tiempo de espera para el 35% es adecuado, 10% es regular y 43% malo. También se pudo evaluar la insatisfacción en cuanto a la dotación de medicamentos, la explicación del padecimiento y tratamiento.(8).

(2017), Se realizó el estudio “Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. El objetivo fue conocer la satisfacción como la calidad de atención que recibió el usuario en la consulta externa. De tipo descriptivo y de corte

transversal, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el SERVQUAL aplicado a 387 usuarios. El 8.5% de los usuarios se sintieron satisfechos, las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron los índices más altos de satisfacción con una media de 39.53 y 37.41 respectivamente. Se concluyó que existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio en la consulta externa.(9).

(2016), Se realizó un estudio sobre “Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa del Hospital de Samaniego, desde la percepción del usuario”. Su objetivo fue evaluar la calidad de la atención médica. El estudio fue descriptivo y cuantitativo, usó la encuesta y aplicó la escala SERVQUAL a 100 pacientes. Encontraron que el 66% manifiesta insatisfacción con la prestación de servicios, el 80% están insatisfecho por la demanda de tiempo para acceder a farmacia; para la fiabilidad el 78% está insatisfecho, para la capacidad de respuesta el 72%, para la seguridad el 66%, para la empatía 61% y para tangibles el 52%. Se concluyó que hay un alto grado de insatisfacción en la prestación de los servicios del hospital.(10).

### **1.2.2. Nivel Nacional**

(2017), Se realizó su estudio “Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas”. Determinó el nivel de satisfacción del usuario externo y su relación con la calidad de atención, por medio de un método observacional, transversal y prospectivo. La técnica que usó fue la encuesta, y el cuestionario SERVQUAL su instrumento, el que aplicó a 368 usuarios. Los resultados reflejan que el 56,3% (207 usuarios) manifestaron su insatisfacción; asimismo, hubo mayoría de insatisfechos en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta, en cambio estuvieron satisfechos con las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles. Como conclusión predominó la insatisfacción de los usuarios externos (11).

(2017), Se realizó el estudio, "Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud Progreso, identificando el nivel de percepción de la calidad desde el usuario externo. El estudio fue una investigación básica, descriptiva y de diseño no experimental, la encuesta fue la técnica que usó, y SERVQUAL el instrumento que aplicó a 110 usuarios externos. Los resultados evidenciaron que la empatía tiene 58,2% de usuarios externos satisfechos, la capacidad de respuesta tiene un 66,4%, elementos tangibles tiene un 59,1%, la fiabilidad tiene 65,5% y seguridad 54,5%. Se concluyó que sólo el 3,6% consideran malo el servicio brindado (12).

(2017), Se determinó el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia, según la encuesta SERVQUAL y concluyó que de 374 usuarios muestran satisfacción el 33,40% en la dimensión fiabilidad, 24,60% capacidad de respuesta, 37,59% seguridad, 25,10% empatía, 36,70% aspectos tangibles; de las 22 preguntas planteadas 17 se encuentran por mejorar (mayor a 60% de insatisfacción), 4 en proceso (40 a 60% de insatisfacción), 1 aceptable (menor de 40% de insatisfacción) (13).

(2016), Se realizó un estudio titulado "Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria". El objetivo fue evaluar los factores asociados a la calidad del servicio de los pacientes externos, a través de un estudio transversal. La técnica la encuesta y el instrumento SERVQUAL Modificado aplicado a 305 pacientes. En la dimensión infraestructura el 73,6% de pacientes están satisfechos, en la dimensión fiabilidad el 68,6% se muestran satisfechos, en la dimensión capacidad de respuesta están satisfechos un 72,3%, en la dimensión seguridad encontramos satisfacción en un 77,1% y en la dimensión empatía 73,7% Se concluyó que la satisfacción global fue de 72,9% (14).

### 1.2.3. Nivel Regional

(2021) en su estudio de investigación logró determinar la percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud Puno en el 2020. La investigación fue de tipo observacional, prospectivo y transversal; 356 usuarios constituyeron la muestra, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento el Cuestionario SERVQHOS. Entre los resultados tenemos que el 53,4% de los usuarios según su percepción manifestaron estar insatisfechos con la calidad de atención; en cambio, el 46,6% manifestaron satisfacción. Dentro de la calidad objetiva, 61,2% de los usuarios presentan insatisfacción con los elementos tangibles y 60,4% con la fiabilidad. En referencia a la calidad subjetiva, el 64,9% presentan también insatisfacción con la sensibilidad, 52,0% con la seguridad y el 69,1% respecto a la empatía (15).

(2017), desarrolló el estudio “Relación entre la satisfacción de los usuarios a la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del HR MNB Puno”, cuyo objetivo fue el de determinar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad, con un diseño de estudio no experimental, transaccional, descriptivo y correlacional. La muestra la conformaron 383 usuarios de consultorios externos, se aplicó la escala SERVQUAL. Para la dimensión fiabilidad el 50.8% indica sentirse satisfecho, para la capacidad de respuesta el 61.29% está insatisfecho, el 59,3% y 56,2% está satisfecho con la seguridad y empatía respectivamente y para predomina la insatisfacción respecto a aspectos tangibles con el 50.85% (16).

(2017), en su investigación evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” de Huancané Puno 2017. El estudio es de tipo descriptivo y transversal y diseño simple. La recolección de datos se realizó utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento una “Encuesta de opinión de la calidad de atención” propuesto por el Ministerio de Salud para evaluar el nivel de

satisfacción en consultorios externos en atención primaria. La población estuvo conformada por 240 usuarios y la muestra por 102. Los resultados obtenidos fueron: El 87.3% de los usuarios recibieron un buen trato durante la permanencia en el establecimiento de salud; al 70.6% se le brindó confianza para expresar su problema; respecto a la oportunidad el 55.9% respondió que el tiempo que esperó para ser atendido fue adecuado y sobre la accesibilidad, el 74.5% manifestó que las tarifas para la atención no están a su alcance, pero el 59.8% mencionó que el personal respeta sus creencias y el 75.5% señaló que el horario de atención es conveniente. Sobre la eficacia, el 68.6% manifestó que durante la consulta le hicieron un examen completo, el 84.3% manifestó que recibió explicación sobre el examen realizado, las mismas que fueron con palabras sencilla; el 58.8% mencionó que la indicación escrita en la receta fue clara y el 89.2% recibió explicación sobre los cuidados en el hogar. En relación a la seguridad el 69.6% manifestó que los ambientes estuvieron cómodos, el 73.5% limpios y el 72.5% mencionó que se respetó su privacidad durante la consulta. Sobre la satisfacción global, el 72.5% de usuarios se encuentran satisfechos (17).

### **1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la calidad de atención al usuario en el Centro de Salud Coasa- Carabaya 2021.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- ✓ Identificar la calidad de atención al usuario en cuanto a fiabilidad en el Centro de Salud Coasa- Carabaya 2021.
- ✓ Identificar la calidad de atención al usuario en cuanto a capacidad de respuesta en el Centro de Salud Coasa- Carabaya 2021.

- ✓ Identificar la calidad de atención al usuario en cuanto a seguridad en el Centro de Salud Coasa- Carabaya 2021.
- ✓ Identificar la calidad de atención al usuario en cuanto a empatía en el Centro de Salud Coasa- Carabaya 2021.
- ✓ Identificar la calidad de atención al usuario en cuanto a elementos tangibles en el Centro de Salud Coasa- Carabaya 2021.

## CAPÍTULO II.

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO.

**2.1.1. La calidad en salud.** El servicio de salud al usuario, quien precisa satisfacer sus necesidades, se ha convertido en un componente institucional que depende de todo un conjunto de elementos técnicos e interpersonales entre el proveedor de la salud y el receptor del mismo. La aplicación de la ciencia y tecnología médica se enfoca en proporcionar al usuario un máximo y más completo bienestar con los menores riesgos posibles; por ejemplo, cuando el personal médico realiza una exploración física o clínica con ayudas diagnósticas tecnificadas. Por otro lado, la excelencia profesional implica un alto grado de satisfacción del usuario, los conocimientos juegan un papel crucial ya que estos permiten realizar procedimientos clínicos adecuados, acertados, oportunos en conformidad con las necesidades del usuario (18). En la atención de salud, la interacción de los individuos es un hecho, la conducta del personal que da un servicio debe caracterizarse por proveer una información con respeto a la cultura de forma individual a cada persona; demuestra interés en las percepciones, expectativas, necesidades y demandas; ser amable (lo que implica calidez) y actuar de acuerdo a los valores y principios deontológicos. Paralelamente, los recursos físicos y la infraestructura del

establecimiento incrementan la confianza de los usuarios, y los conmina a la seguridad de recibir servicios relativamente eficientes (19).

La importancia de conocer la perspectiva y expectativas del usuario con respecto a los servicios fue reconocida recientemente durante la década de los ochenta, cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes (19).

### **2.1.2. Dimensiones de la calidad.**

**Fiabilidad.** Al ser proveedor de servicios y sobre todo de salud los encuentros con el usuario son clave para su satisfacción; la fiabilidad por su parte juega un papel importante en este encuentro. Podemos afirmar que es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido; en la que debemos demostrar la habilidad y cuidado de brindar el servicio en forma tal y como se pactó, demostrar la capacidad del personal para desarrollar el beneficio concurrido de manera confiable y efectiva; al respecto Farfán precisa que: “la fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, que va hasta el seguimiento del final de la producción”; una referencia bastante empresarial por cierto, sin embargo aplicable a todas las instituciones que brinden servicios de salud en este caso a los hospitales (20).

**Capacidad de respuesta.** A este tópico tan importante, muchos autores indican que es disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno con calidad y tiempo aceptable, frente a una demanda establecida (20); según Llorec y otros: “es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna”, también es considerada como una capacidad de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido, tiene dos vertientes: individual y colectiva (21).

**Seguridad.** Cortesía y amabilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; demostrando conocimiento, privacidad, y habilidad de comunicarse; los métodos empleados inspiran una actitud positiva (20). Castillo, profesor de la universidad del BIOBIO de Chile menciona a la “seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”, a ello Zeithman, y Jo acentúan en lo mismo y dicen: el conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza, más aun González, precisa que: “la seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente” (22).

**Empatía.** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características o situaciones particulares, cuidado y atención individualizada atender y entender las necesidades del otro (interés y nivel de atención individualizada) (20). Según Zeithman, Valarie A. y Jo Bitner: empatía es “brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”, autores como Mead y Piaget definen empatía como: “la habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva”, por su parte, N. Feshback, definió empatía como: “una

experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de estos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía” (23). En este sentido, la empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura (22); ahora, la empatía es la experiencia de la conciencia ajena, existen dos partes involucradas interrelacionadas y al mismo tiempo interdependientes, los actos con los cuales se aprehenden la vivencia ajena son complejos y se amplían en el autoconocimiento, la autovaloración y la auto comprensión de la persona bilateralmente, la valoración del otro es integral porque se muestra al sujeto integrado. La humanización en la atención involucra entender las circunstancias, emociones y necesidades de los pacientes para iniciar una relación terapéutica; el fundamento en esta actitud es la empatía, que es considerada como la capacidad de comprender las experiencias, preocupaciones y perspectivas de otra persona, sumado a la capacidad de comunicar este entendimiento (24); por lo que comprender la experiencia del paciente implica la utilización de una comunicación adecuada y efectiva que puede modificarse, que puede ser enseñada efectivamente y ponerse en escena durante los encuentros con el paciente (25). Así, la empatía es considerada como una de las competencias básicas en el aprendizaje de las profesiones de la salud en el siglo XXI, elevados niveles de empatía se han correlacionado con mayor satisfacción, menor estrés y burn-out del profesional del personal sanitario. La evidencia empírica sobre la importancia de la empatía en la práctica asistencial y los beneficios que genera: reduce errores, aumenta la satisfacción en pacientes y familiares, disminuye los reclamos por mala praxis e incrementa la satisfacción en los profesionales, con lo que el entrenamiento en empatía demuestro que los médicos interrumpieron menos a sus pacientes,

mantuvieron mayor contacto visual y mejoraron su comprensión cuando los pacientes se mostraban molestos, frustrados o enojados (26).

**Aspectos tangibles.** Según el diccionario de la Real Academia Española proviene de la palabra en latín *tangibilis* lo que significa: “que se puede tocar”. En este sentido son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución y, están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. En la escala SERVQUAL, los elementos tales como limpieza y modernidad son evaluadas por las personas (22), todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad, por otro lado, son elementos físicos; equipos, personal, dinero, materiales de comunicación, etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos, podemos entonces decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, la información que brindan los profesionales de salud, el equipo que emplea durante la consulta y el material de comunicación (23).

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

### **Atención en salud.**

Proceso sanitario a través del cual se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a la persona, familia, comunidad y población, que pueda contribuir a conservar, evitar el deterioro y recuperar la salud haciendo uso de las estrategias de promoción de la salud y prevención de la enfermedad como pilares fundamentales (27).

### **Calidad en salud.**

Es la capacidad de la organización de proveer una atención y/o servicio en salud que pueda satisfacer las necesidades de los consumidores de estos servicios, implica la actuación técnica y científica de los profesionales sanitarios y el uso de las tecnologías actuales (28).

**Calidad de atención.**

Vamos a citar a Donabedian quien refiere que la atención que recibe un usuario o cliente para que esté provista de calidad, debe de conseguir el completo bienestar, atendiendo los beneficios y los riesgos de los procesos interpersonales, del desarrollo de procedimientos médicos, del uso de equipos, de la aplicación de la ciencia médica, de la seguridad en el entorno físico tangible e intangible (29).

**Personal de salud.**

Parte del recurso humano en salud, en general son profesionales y profesionales técnicos formados para la asistencia sanitaria directa al usuario y/o paciente de los establecimientos que brindan servicios de salud.

**Centro de salud.**

Lugar físico tangible en donde se brindan cuidados para la salud, en nuestro sistema nacional los establecimientos están jerarquizados por niveles I, II, III y IV; los centros de salud se encuentran dentro del nivel I, y se clasifican en I-1, I-2 y I-3, estos brindan servicios de salud de atención primaria a la población usuaria (30).

**Usuario.**

Usuario o clientes son definidos con relación a un determinado proceso. Son los que reciben el producto o servicio resultante del proceso. En esos términos pueden ser usuarios internos o externos respectivamente cuando el producto es intermedio o cuando se trata de un producto final de la actividad de la organización.

**2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN****2.3.1. Hipótesis general**

El usuario está insatisfecho con la calidad de atención en el Centro de Salud Coasa-Carabaya.

### 2.3.2. Hipótesis específicas

- ✓ El usuario está insatisfecho con la calidad de atención en cuanto a fiabilidad en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.
- ✓ El usuario está insatisfecho con la calidad de atención en cuanto a capacidad de respuesta en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.
- ✓ El usuario está insatisfecho con la calidad de atención en cuanto a seguridad en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.
- ✓ El usuario está insatisfecho con la calidad de atención en cuanto a empatía en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.
- ✓ El usuario está insatisfecho con la calidad de atención en cuanto a elementos tangibles en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.

### CAPÍTULO III.

#### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1. ZONA DE ESTUDIO

El Centro de Salud Coasa, es un establecimiento de salud de nivel I-3 que pertenece a la Micro Red de Salud Melgar y que a su vez pertenece a la DIRESA Puno. Se encuentra en el distrito de Coasa de la provincia de Carabaya, ofrece servicios de primer nivel de atención. en medicina, odontología, enfermería, obstetricia, nutrición y laboratorio.

##### 3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

**Población.** Estuvo conformada por los usuarios mayores de 18 años hasta 70 años que acudieron por atención al Centro de Salud Coasa, tomamos como histórico al número de atendidos (pacientes nuevos) en el mes de setiembre fue un total de 162 habitantes.

**Muestra.** La muestra fue intencional y probabilística, la conformaron todos los usuarios que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Se aplicó la siguiente fórmula, por tratarse de una población finita:

$$\frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

- ✓ n= Tamaño de muestra
- ✓ N = Total de la población
- ✓ Z= Nivel de confianza

- ✓ p = Probabilidad a favor
- ✓ q = probabilidad en contra
- ✓ d = Error máximo permisible

Reemplazando los valores en la fórmula:

$$n = \frac{162 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (162 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 50.53$$

- N = 162
- q = 95% = 0.95
- p = 1-p = 5% = 0.05
- Z= 1.96
- d =5%=0.05

El número de participantes fue 51 usuarios que hicieron uso de los servicios del establecimiento de salud Coasa.

**Criterios de Inclusión:**

- Usuarios entre 18 años hasta 70 años
- Usuarios de ambos sexos

**Criterios de Exclusión:**

- Usuarios dependientes totales o parciales
- Usuarios con algún grado de discapacidad mental
- Usuarios que no deseen participar

**Criterios de eliminación**

- Encuestas incompletas (que no han culminado su aplicación)

### 3.3. METODOS Y TECNICAS

#### Método

Investigación descriptiva y transversal, ya que especificamos las características de la calidad de atención al usuario desde su percepción, recogiendo información en un momento dado.

#### Unidad de análisis

Usuarios de los servicios de atención primaria de salud del Centro de Salud Coasa.

#### Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recoger la información pertinente, usamos como técnica la encuesta estandarizada multidimensional, y nuestro instrumento fue la Escala Múltiple **SERVQUAL Modificado** con respuestas tipo Likert, la calidad del servicio es medido basado en las expectativas pre servicio y percepciones post servicio (31).  
(Anexos 2, 3,4)

### 3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	ÍNDICE	VALOR
Calidad de atención	Fiabilidad	Cualidad, probabilidad de que un sistema cumpla con sus funciones	1 al 5 ítems	Horario programado Respetar el orden de llegada Historia clínica en el consultorio Citas con facilidad Atención de caja mas rapida	• 1 como puntaje mínimo
	Capacidad de respuesta	La disposición de las	6 al 9 ítem	rapidez Atención en farmacia sea rápida	

ta	instituciones		Atención en el consultorio	• al
	a prestar un		respete la privacidad	• 7
	servicio		Examen físico que se	como
	rápido		acompleto	puntaj
Segurid	Ausencia de	10 al 13	Brindar tiempo para responder	e
ad	peligro o	ítems	a las dudas	máxim
	sensación de		Confianza por parte del	o
	desconfianza		personal	
Empatía	Participación	14 al 18	Trato amable del personal de	
	afectiva de una	ítems	salud	
	persona en		Solución de los problemas de	
	una realidad		los usuarios	
	ajena a ella.		Comprender la explicación del	
Tangible	Materiales de	19 al 22	personal de salud	
s	un	ítems	Comprender los procedimientos	
	determinado		del personal de salud	
	lugar.		Comprender el tratamiento del	
			personal de salud	
			Que en la consulta esté el	
			personal adecuado	
			Que los consultorios cuentan	
			con material disponibles	
			Que los ambientes se	
			encuentren limpios y cómodos.	

Fuente. SERVQUAL Modificado

### 3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

#### Técnicas de análisis

Para el análisis de la información se utilizó el Aplicativo SERVQUAL Modificado para Consulta Externa Primer Nivel I-3, las tablas se presentan en frecuencias absolutas y porcentajes con sus respectivos gráficos.

## CAPÍTULO IV

## EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

**Tabla 1.** Calidad de atención al usuario en el centro de salud Carabaya.

Calidad de atención al usuario	N°	%
Insatisfecho	27	52,9
Satisfecho	24	47,1
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

**Fuente.** SERVQUAL Modificado

$$p = 0.018 \quad G I = 1 \quad \alpha = 0.05$$

**Interpretación.** En la tabla 1 se visualizan los resultados sobre la calidad de atención al usuario en forma global, ósea engloban las cinco dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; en ese sentido el 52,9% de los usuarios que hicieron uso de los servicios del establecimiento de salud Coasa Carabaya se encuentran insatisfechos y el 47,1% están satisfechos.

**Discusión.** En investigaciones realizadas por otros autores el resultado guarda similitud con lo encontrado en nuestro estudio; así en el estudio “Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco”, se encontró que existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio en la consulta externa, hallazgos parecidos se

obtuvieron en la investigación sobre la “Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa del Hospital de Samaniego, desde la percepción del usuario”, concluyendo que hay un alto grado de insatisfacción en la prestación de los servicios del hospital.

Por su lado, los hallazgos del estudio “Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas”, obtuvo que la insatisfacción predominó en los usuarios externos; de la misma forma.

El trabajo acerca de la “Percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud Puno”, arrojó que el 53,4% de los usuarios según su percepción manifestaron estar insatisfechos con la calidad de atención.

Después de aplicar la prueba de  $\chi^2$

- ✓  $H_1$ = El usuario está insatisfecho con la calidad de atención en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.
- ✓  $H_0$ = El usuario está satisfecho con la calidad de atención en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.
- ✓  $p$  menor que 0.05

**Conclusión.** Se valida la hipótesis alterna, lo que nos deja entrever que el usuario está insatisfecho con la calidad de atención en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.

**Tabla 2.** Calidad de atención al usuario según la dimensión fiabilidad en el centro de salud Coasa Carabaya.

Dimensión Fiabilidad	N°	%
Insatisfecho	29	56,9
Satisfecho	22	43,1
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

Fuente. SERVQUAL Modificado

$$p= 0.007 \quad GI = 1 \quad \alpha= 0.05$$

**Interpretación.** La Tabla 2 respecto a la dimensión fiabilidad que engloba los procesos administrativos respecto a la atención al usuario como información sobre trámites en general, el horario, el respeto a la programación, la disponibilidad de la historia clínica y de las citas; nos muestra que el 56,9% de usuarios se encuentran insatisfechos con la calidad de atención brindada en el centro de salud Coasa, y el 43,1% está satisfecho.

**Discusión.** Diferentes estudios obtuvieron resultados similares a los encontrados en el nuestro; así, la investigación desarrollada sobre calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa del Hospital de Samaniego desde la percepción del usuario para la dimensión fiabilidad obtuvo insatisfacción en el 78% de la muestra.

En otro trabajo similar realizado, en cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, hubo mayoría de insatisfechos con la dimensión de fiabilidad.

También el trabajo de investigación acerca del “Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al servicio brindado en emergencia”, halló que de 374 usuarios solo se muestran satisfechos el 33,40% con la dimensión fiabilidad, y el estudio de investigación sobre la percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud Puno, logró determinar dentro de la calidad objetiva, que el 60,4% de los usuarios presentan insatisfacción en cuanto a la fiabilidad.

Después de aplicar la prueba de  $\chi^2$

- ✓  $H_1$ = El usuario está insatisfecho con la calidad de atención en cuanto a fiabilidad en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.
- ✓  $H_0$ = El usuario está satisfecho con la calidad de atención en cuanto a fiabilidad en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.
- ✓  $p$  menor que 0.05

**Conclusión.** Se valida la hipótesis alterna, lo que nos deja entrever que el usuario está insatisfecho con la calidad de atención al usuario en cuanto a fiabilidad en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.

**Tabla 3.** Calidad de atención al usuario según la dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Coasa Carabaya.

Dimensión Capacidad de Respuesta	N°	%
Insatisfecho	29	56,9
Satisfecho	22	43,1
<b>TOTAL</b>	51	100

**Fuente.** SERVQUAL Modificado

$$p= 0.015 \quad G1 = 1 \quad \alpha= 0.05$$

**Interpretación.** De la Tabla 3 deducimos que los usuarios externos del centro de salud Coasa se encuentran mayoritariamente insatisfechos con la atención recibida respecto a la dimensión capacidad de respuesta que engloba los procesos que desarrollan el SIS, laboratorio, apoyo al diagnóstico y farmacia; en un 56,9% y minoritariamente se encuentran satisfechos en un 43,1%.

**Discusión.** Referente a la calidad de atención al usuario externo en cuanto se refiere a la dimensión capacidad de respuesta, se han realizado estudios que apoyan nuestros hallazgos, de esta manera diversas investigaciones muestran la predominancia de la insatisfacción con esta dimensión en la atención de salud recibida; en relación con ello, un estudio realizado a nivel internacional demostró que el 72% del 100% de pacientes manifestó encontrarse insatisfecho con esta dimensión.

Referente a investigaciones desarrolladas a nivel nacional, en tres trabajos de investigación que se realizaron se determinó la calidad de atención al usuario de servicios en consulta externa, los cuales arrojaron el predominio de la insatisfacción con respecto a

la capacidad de respuesta, de tal forma, los porcentajes de no satisfechos alcanzaron 56,3%, 64,9% y 75,40%; a nivel regional las investigaciones desarrolladas sobre la calidad de atención al usuario también hallaron insatisfacción con esta dimensión, de tal forma que el 64,90% y el 61.29% manifestaron su insatisfacción con la misma.

Después de aplicar la prueba de  $\chi^2$

- ✓  $H_1$ = El usuario está insatisfecho con la calidad de atención en cuanto a capacidad de respuesta en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.
- ✓  $H_0$ = El usuario está satisfecho con la calidad de atención en cuanto a capacidad de respuesta en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.
- ✓  $p$  menor que 0.05

**Conclusión.** Se valida la hipótesis alterna, lo que nos deja entrever que el usuario está insatisfecho con la calidad de atención en cuanto a capacidad de respuesta en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.

**Tabla 4.** Calidad de atención al usuario según la dimensión seguridad en el centro de salud Coasa Carabaya.

Dimensión Seguridad	N°	%
Insatisfecho	34	66,7
Satisfecho	17	33,3
<b>TOTAL</b>	51	100

Fuente. SERVQUAL Modificado

$$p = 0.000 \quad GI = 1 \quad \alpha = 0.05$$

**Interpretación.** En la Tabla 4 observamos que la insatisfacción según la dimensión seguridad que engloba los procesos de atención directa al paciente por parte de los profesionales y no profesionales de salud como privacidad, examen físico, información sobre la enfermedad y la confianza; llegó hasta un 66,7% y la satisfacción sólo se observó en el 33,3% de los usuarios.

**Discusión.** Estudios previos desarrollados sobre la calidad de atención a los usuarios externos que también tomaron en cuenta la dimensión seguridad confirman nuestros resultados; en dos estudios a nivel internacional se evidencian una muy significativa prevalencia de insatisfacción del usuario con la dimensión seguridad, así se encontraron altos porcentajes de usuarios no complacidos con un 60,47% y 66,0% respectivamente. Resultados parecidos se evidenciaron en una investigación a nivel nacional donde el porcentaje de no satisfechos con el componente seguridad alcanzó el 62,41%; y a nivel regional el 52,0% está insatisfecho con la seguridad que ofrecen los consultorios externos de emergencia del Hospital III Essalud Puno.

Después de aplicar la prueba de  $\chi^2$

- ✓  $H_1$ = El usuario está insatisfecho con la calidad de atención en cuanto a seguridad en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.
- ✓  $H_0$ = El usuario está satisfecho con la calidad de atención en cuanto a seguridad en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.
- ✓  $p$  menor que 0.05

**Conclusión.** Se valida la hipótesis alterna, lo que nos deja entrever que el usuario está insatisfecho con la calidad de atención en cuanto a seguridad en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.

**Tabla 5.** Calidad de atención al usuario según la dimensión empatía en el centro de salud Coasa Carabaya.

Dimensión Empatía	N°	%
Insatisfecho	35	68,6
Satisfecho	16	31,4
<b>TOTAL</b>	51	100

Fuente: SERVQUAL Modificado

$$p= 0.000 \quad GI = 1 \quad \alpha= 0.05$$

**Interpretación.** De la Tabla 5 se puede afirmar que los usuarios del centro de salud Coasa estuvieron mayoritariamente insatisfechos con la dimensión empatía que engloba el trato al usuario, el interés que el personal de salud demuestra en la atención y la explicación sobre la atención, procedimientos y medicamentos; así el 68,6% manifestó su insatisfacción y solo el 31,4% manifestó satisfacción.

**Discusión.** Nuestra investigación corrobora hallazgos anteriormente expresados en otras investigaciones; en el estudio “Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco”, se halló que 91,5% de los usuarios se sintieron insatisfechos respecto a la dimensión de empatía.

Otro estudio sobre la “Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa del Hospital de Samaniego desde la percepción del usuario”, encontró que el 61% de usuarios manifiesta insatisfacción por el componente empatía.

Investigaciones nacionales y regionales hallaron datos que se asemejan a los nuestros, en este sentido, el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, es de insatisfacción en un 74,9% respecto a la empatía del personal que lo atendió, y la investigación calidad de atención del usuario externo en el servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud Puno, arrojó un 69,1% de prevalencia de insatisfacción.

Después de aplicar la prueba de  $\chi^2$

- ✓  $H_1$ = El usuario está insatisfecho con la calidad de atención en cuanto a empatía en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.
- ✓  $H_0$ = El usuario está satisfecho con la calidad de atención en cuanto a empatía en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.
- ✓  $p$  menor que 0.05

**Conclusión.** Se valida la hipótesis alterna, lo que nos deja entrever que el usuario está insatisfecho con la calidad de atención en cuanto a empatía en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.

**Tabla 6.** Calidad de atención al usuario según la dimensión aspectos tangibles en el centro de salud Coasa Carabaya.

Dimensión Aspectos Tangibles	N°	%
Insatisfecho	44	86,3
Satisfecho	07	13,7
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

Fuente: SERVQUAL Modificado

$$p = 0.101 \quad GI = 1 \quad \alpha = 0.05$$

**Interpretación.** La Tabla 6 demuestra que el usuario del centro de salud Coasa manifiesta estar mayoritariamente insatisfecho respecto a la dimensión aspectos tangibles que engloba infraestructura, limpieza de ambientes y “orientación” en el establecimiento; así lo refleja el 86,3% versus el 13,7% que si está satisfecho.

**Discusión.** Esto es comparable a los hallazgos en el trabajo de investigación desarrollado a nivel internacional el cual evaluó la calidad de atención médica en el servicio de consulta externa el cual arrojó que el 52% manifiesta insatisfacción para tangibles.

De igual manera un trabajo a nivel nacional que midió la calidad de atención al usuario externo de emergencia en un establecimiento de salud determinó insatisfacción en el 63,30% acerca de los aspectos tangibles.

En nuestra región, dos investigaciones corroboran y/o respaldan nuestros hallazgos, así en las dos instituciones más importantes de la ciudad de Puno el Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón y el Hospital III Essalud en los servicios de consulta externa se evidenciaron insatisfacción con la dimensión de aspectos tangibles en el 50,85% y 61,20% respectivamente.

Después de aplicar la prueba de  $\chi^2$

- ✓  $H_1$ = El usuario está insatisfecho con la calidad de atención en cuanto a aspectos tangibles en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.
- ✓  $H_0$ = El usuario está satisfecho con la calidad de atención en cuanto a aspectos tangibles fiabilidad en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.
- ✓  $p$  mayor que 0.05

**Conclusión.** Se valida la hipótesis alterna, lo que nos deja entrever que el usuario está insatisfecho con la calidad de atención en cuanto a aspectos tangibles en el Centro de Salud Coasa- Carabaya.

## CONCLUSIONES

Determinar la calidad de atención al usuario en el Centro de Salud Coasa- Carabaya 2021.

1. **Primera:** Se determinó que los usuarios del centro de salud Coasa estuvieron insatisfechos con la calidad de atención que en ella se brinda; es así que el 52,9% manifestó sentirse insatisfecho con respecto a todo el proceso de atención que engloba las cinco dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Identificar la calidad de atención al usuario en cuanto a fiabilidad en el Centro de Salud Coasa- Carabaya 2021.
2. **Segunda:** Se identificó que los usuarios que asisten al centro de salud Coasa reflejan insatisfacción con respecto a la dimensión fiabilidad en un 56,9%, el usuario expresó su insatisfacción sobre los aspectos de disponibilidad de la historia clínica, citas y atención según llegada, y estuvo más insatisfecho con la orientación en cuanto a trámites y el horario programado; esto nos lleva a concluir que existen aspectos importantes que no se están desarrollando adecuadamente. Identificar la calidad de atención al usuario en cuanto a capacidad de respuesta en el Centro de Salud Coasa- Carabaya 2021.
3. **Tercera:** Se identificó que los usuarios que hicieron uso de los servicios de salud del centro de salud Coasa estuvieron insatisfechos con los procesos que se dan respecto a la dimensión capacidad de respuesta en un 56,9%, el usuario

considera que la atención del SIS, farmacia, laboratorio y apoyo al diagnóstico no satisface sus necesidades. Identificar la calidad de atención al usuario en cuanto a seguridad en el Centro de Salud Coasa- Carabaya 2021.

4. **Cuarta:** Se identificó que un mayor porcentaje de los usuarios (66,7%) estuvieron insatisfechos con respecto a la dimensión seguridad, es así que indicaron que no se respetó su privacidad, que no resolvieron sus dudas y el personal no le inspiró confianza; de igual manera, indican que no le realizaron un examen físico completo y minucioso, por lo que se sienten insatisfechos respecto a esto. Identificar la calidad de atención al usuario en cuanto a empatía en el Centro de Salud Coasa- Carabaya 2021.
5. **Quinta:** Respecto a la dimensión empatía se identificó que los usuarios en mayor porcentaje (68,6%) expresaron estar insatisfechos, indicaron que los trataron con poca amabilidad, no mostraron interés en su enfermedad, y menos le explicaron sobre su “problema de salud”, tratamiento y los procedimientos que les realizaron. Identificar la calidad de atención al usuario en cuanto a elementos tangibles en el Centro de Salud Coasa- Carabaya 2021.
6. **Sexta:** En cuanto a la dimensión elementos tangibles se identificó que la mayoría (86,3%) de usuarios expresaron sentirse altamente insatisfechos con todos los aspectos físicos del centro de salud, incluyendo los equipos y la limpieza de las salas y consultorios.

## RECOMENDACIONES

Recomendamos al centro de salud Coasa-Carabaya, lo siguiente:

1. **Primera:** Dados los resultados en la que predomina la insatisfacción de los usuarios con la atención recibida en el centro de salud Coasa, recomendamos Implementar estrategias de mejora basada en las cinco dimensiones SERVQUAL: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, con el fin de conseguir satisfacción en los usuarios externos.
2. **Segunda:** La estrategia propuesta para mejorar los procesos de la dimensión fiabilidad es el denominado “Implementación del sistema de informática de salud” para realizar trámites de atención a la consulta externa, que permita sistematizar el horario, la duración de la atención en minutos, el orden de atención y la disponibilidad de la historia clínica y las citas.
3. **Tercera:** La estrategia que proponemos para elevar el nivel de satisfacción relacionado a la dimensión capacidad de respuesta es “Fortalecimiento de los servicios de gestión clínica”, que comprende la atención brindada por el SIS, admisión, laboratorio, radiología y farmacia, referente sobre todo al tiempo de entrega de resultados de laboratorio, entrega completa de medicamentos y el cubrimiento total del costo de la atención por el SIS.
4. **Cuarta:** En cuanto al componente seguridad, se sugiere la estrategia “Atención integral individual con calidad”, con el fin de que el personal de salud adopte

nuevas formas de brindar un servicio integral referente a la valoración física del paciente; por medio de cursos de actualización sobre atención integral en enfermedades prevalentes de la zona.

5. **Quinta:** Para mejorar los procesos referentes a la dimensión Empatía, sugerimos la estrategia denominada “Calidez humana”, que permitirá fortalecer la relación profesional-usuario a través de capacitaciones trimestrales considerando temáticas como: comunicación efectiva, relaciones humanas saludables, trato al usuario y servicio al usuario.
6. **Sexta:** En cuanto a los aspectos tangibles, se sugiere “Mantenimiento de la infraestructura” a través revisión periódica de la infraestructura física del establecimiento de salud, teniendo en cuenta los carteles, letreros y flechas para el flujo interno adecuado de los usuarios, manteniendo los estándares de limpieza.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera Lorenti, E. Valle-Flores, J. y Ocaña-Ocaña, A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista espacios, vol 39 núm 2, 2018. p.2
2. Vasquez-Cruz, E., Sotomayor Tapia, J., Gonzalez-Lopez, A.M., Montiel-Jarquín, A., Gutierrez-Gabriel, I. et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev salud pública 20; 2018. [Consultado 5 jul 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
3. Swaco, A. y Vera, F. Percepción de la calidad de atención médica en el consultorio de la Cátedra de medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción-Paraguay. Rev Salud Pública Parag.; vol 7 núm. 2; 2017. p 27.
4. Meljem-Moctezuma, J., Hernandez-Valdes, B.L., Garcia-Saisó, S., Narro-Lobo, J.R. y Fajardo-Dolci, G. La queja médica y los sistemas de salud. Rev CONAMED. 2010; 154):181-187.
5. Urquiza R. Satisfacción laboral y calidad del servicio de salud. Rev Medica Paz. 2012; 18(2):65-9
6. Garcia, R., Galvez, N.C. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa-Essalud, Chongoyape, Perú. Rev Tzhoecoen; 2016:8(2).
7. Lazo-Gonzales, O. y Santivañez-Pimentel, A. Atención de salud con calidad. Lima-Perú; 2018: 82-83
8. Cuji, G. "Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas". Tesis de gerencia de servicios de salud. UNIANDES Ambato-Ecuador, 2017.

9. Carrillo, R., Guzmán, L. y Magaña, L. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Revista Salud Quintana Roo, 2017: [Consultado 17 jul 2021]. Disponible en: [https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD\\_DE\\_SERVICO\\_EN\\_LA\\_CONSULTA\\_EXTERNA.pdf](https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf).
10. Cotes, Z., Tapie, S. y Cabrera, E. Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa del Hospital Lorencita Villegas de Santo E.S.E. del Municipio de Samaniego-Nariño, desde la percepción del usuario”. Tesis de especialista en Auditoria en Salud. Universidad CES Medellin-Colombia, 2016.
11. Palacio, M. Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias neurológicas”. Tesis de Magíster en Ciencias de la Salud, UDH-Huánuco, Perú, 2017.
12. Neyra, M. y Macero, B. Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud Progreso. Tesis de magíster en gestión de los servicios de salud. UCV Lima-Perú, 2017.

13. Julcamoro Alcántara, MA., Alcalita, M. y Terán Novoa, AM. Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2017.
14. Infantes Gomez, F.M. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos Perú, 2016.
15. Silva Flores, Cristian. Percepción De La Calidad De Atención Del Usuario Externo En El Servicio De Emergencia Del Hospital III EsSalud Puno, 2020. 2021.
16. Mamani Choquehuanca, R.V. Relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del HR MNB Puno. Universidad Nacional del Altiplano, 2017.
17. Corimayhua Luque, Juan. Nivel De Satisfacción De Los Usuarios En Los Consultorios Externos Del Hospital “Lucio Aldazabal Pauca” De Huancané Puno 2017. 2017.
18. Minaya Torres de Osio, E.L. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según su percepción de los pacientes del Hospital de Huaral. Universidad Cesar Vallejo, 2016. Pp. 20-26.
19. Ministerio de Salud. Ley General de la salud N° 26842 aprobada con R.M. 527-2011. Satisfacción del usuario y sus dimensiones. 2011; p8.
20. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la evaluación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo – RM N° 527-2011/MINSA, Lima, Perú; (2012).

21. Sánchez, R.V. Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “César Garyar García”, Iquitos, Perú; 2016.
22. Pezoa GM. ¿Qué elementos de la atención de salud, son desde la perspectiva del usuario los que más contribuyen a que se sienta satisfecho? [Internet]. Chile; 2012. [Consultado 23 junio 2014]. Disponible en: [http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-392\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-392_recurso_1.pdf)
23. Lobo, A. y Mozó P. Empatía. Disponible en: <http://www2.udec.cl/~ivalfaro/apsique/soci/empatia.html>
24. Teding van Berkhout E, Malouff J. The efficacy of empathy training: a meta-analysis of randomized controlles trials. J Couns Psychol, 2016.
25. Martines Rosario JG. El efecto terapéutico de la empatía. Archivos de medicina familiar y general Vol 3 núm 1, 2016.
26. Esquerda M, Yuguero O, Viñas J y Pifarre J. La empatía médica ¿nace o se hace? Evolución de la empatía en estudiantes de medicina. atención Primaria, s.f.
27. Tobar, F. La atención de la salud. El Salvador, 2016.
28. Chávez Cruz, A.L. y Molina Regalado, J.L. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida. 2014.
29. Donabedian, A. La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana. 1984.
30. MINSA. Categorización de los establecimientos del sector salud. Lima-Perú, 2014.
31. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario en los establecimientos. R.M. N° 527-2011/MINSA. Lima, Perú, 2012.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO	TÉCNICA E INST.
<p><b>PROBLEMA GENERAL.</b> ¿Cuál es la calidad de atención al usuario en el Centro de Salud Coasa 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la calidad de atención al usuario en cuanto a fiabilidad en el Centro de Salud Coasa 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la calidad de atención al usuario en cuanto a capacidad de respuesta en el Centro de Salud Coasa 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la calidad de atención al usuario en cuanto a seguridad en el Centro de Salud Coasa 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la calidad de atención al usuario en cuanto a empatía en el Centro de Salud Coasa 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la calidad de atención al usuario en cuanto a elementos tangibles en el Centro de Salud Coasa 2021?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL.</b> Determinar la calidad de atención al usuario en el Centro de Salud Coasa 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la calidad de atención al usuario en cuanto a fiabilidad en el Centro de Salud Coasa 2021.</li> <li>• Identificar la calidad de atención al usuario en cuanto a capacidad de respuesta en el Centro de Salud Coasa 2021.</li> <li>• Identificar la calidad de atención al usuario en cuanto a seguridad en el Centro de Salud Coasa 2021.</li> <li>• Identificar la calidad de atención al usuario en cuanto a empatía en el Centro de Salud Coasa 2021.</li> <li>• Identificar la calidad de atención al usuario en cuanto a elementos tangibles en el Centro de Salud Coasa 2021.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE.</b> Calidad de atención.</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Tangibles</li> </ul>	<p><b>MÉTODO.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo</li> <li>• Transversal</li> </ul> <p><b>POBLACIÓN</b> 162 usuarios mayores de 18 hasta 70 años.</p> <p><b>MUESTRA.</b> Intencional, probabilística.</p> <p><b>TAMAÑO MUESTRAL.</b> 51 sujetos de observación.</p>	<p><b>TÉCNICA.</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUM. SERVQUAL</b> Modificado</p>

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO 2****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Querido Usuario (a), como bachiller de enfermería estoy realizando la investigación denominada "Calidad de atención del usuario en el Centro de Salud Coasa", lo (a) invitamos a participar ya que nos interesa su punto de vista en relación a la atención recibida en este establecimiento de salud.

Yo, \_\_\_\_\_ después de ser informado (a) y teniendo la confianza plena que los datos serán de índole confidencial y exclusivos para fines académicos, consiento voluntariamente participar en esta investigación y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera.

\_\_\_\_\_  
Firma del Participante

DNI:

\_\_\_\_\_  
Firma de la investigadora

DNI:

Fecha: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

**ANEXO 3**  
**SERVQUAL Modificado**

Incluye 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones.

**I. Dimensiones de la calidad**

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Fiabilidad	01 al 05
Capacidad de respuesta	06 al 09
Seguridad	10 al 13
Empatía	14 al 18
Aspectos tangibles	19 al 22

Fuente: SERVQUAL Modificado

**II. Escala de valores según el usuario**

<b>Nivel de la calidad</b>				<b>Puntuación</b>
Perspectivas expectativas	no	supera	las	Menor que 0
Expectativas perspectivas	iguales	a	las	0
Perspectivas expectativas	superan	a	las	Mayor que 0

Fuente: SERVQUAL Modificado

**III. Valoración**

<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Likert</b>
1,2,3	0-40%	En desacuerdo
4	40-60%	Regular
5,6,7	60-100%	De acuerdo

Fuente: SERVQUAL Modificado

**IV. Valoración**

<b>P-E</b>	<b>Resultado</b>
Positivo	Satisfecho
Negativo	Insatisfecho

Fuente: SERVQUAL Modificado

**ANEXO 4**  
**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO**

Nº Encuesta: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_/\_\_/2021

Hora de Inicio:

Hora Final:

1. Condición del encuestado

Usuario (a)

Acompañante

2. Edad del encuestado en años

3. Sexo

Masculino

Femenino

4. Nivel de estudio

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

5. Tipo de seguro por el cual se atiende

SIS	1
SOAT	2
Ninguno	3
Otro	4

6. Tipo de usuario

Nuevo	1
Continuador	2

7. Especialidad /servicio donde fue atendido: \_\_\_\_\_

**ANEXO 5  
GUIA DE ENCUESTA**

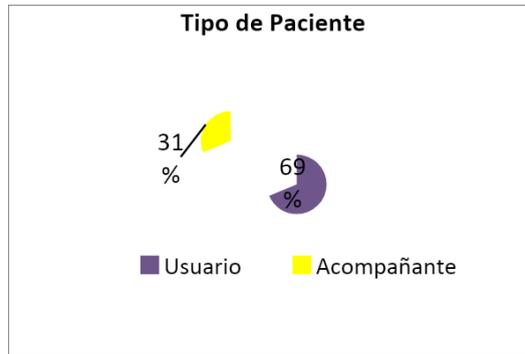
		<b>EXPECTATIVAS</b>							
		En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.							
<b>N°</b>		<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que le realicen un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que le brinden el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el personal que le atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el personal le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el personal le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el personal le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							

20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes								
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención								
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos								
<b>PERCEPCIONES</b>										
<p>En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a cómo usted <b>ha RECIBIDO</b>, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>										
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?								
02	P	¿Le atendieron en el horario programado?								
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?								
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?								
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?								
06	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?								
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?								
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?								
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?								
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?								
11	P	¿Le realizaron un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?								
12	P	¿Le brindaron el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?								
13	P	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?								
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	P	¿El personal que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?								
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?								
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?								
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?								
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?								
21	P	¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?								

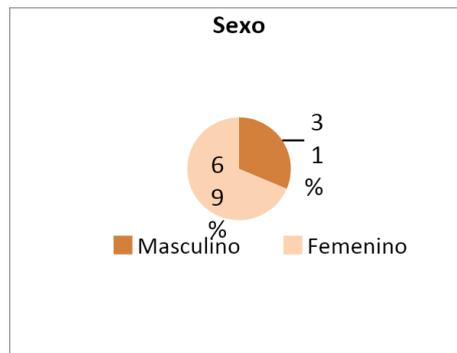
ANEXO 6

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

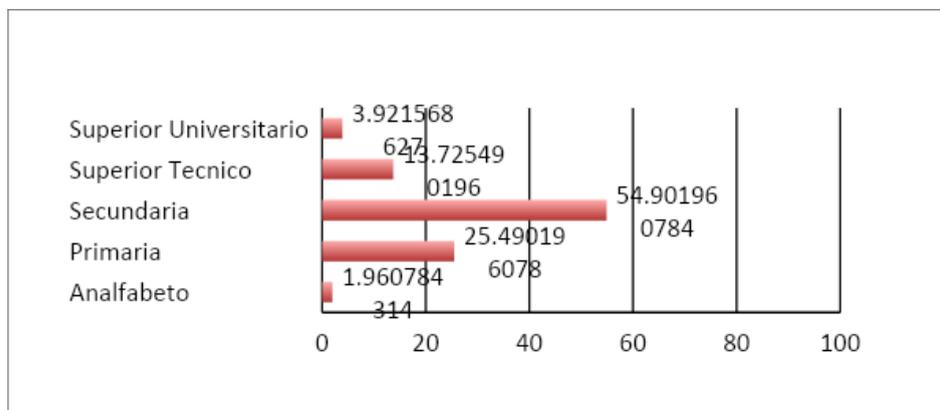
EDAD DEL ENCUESTADO



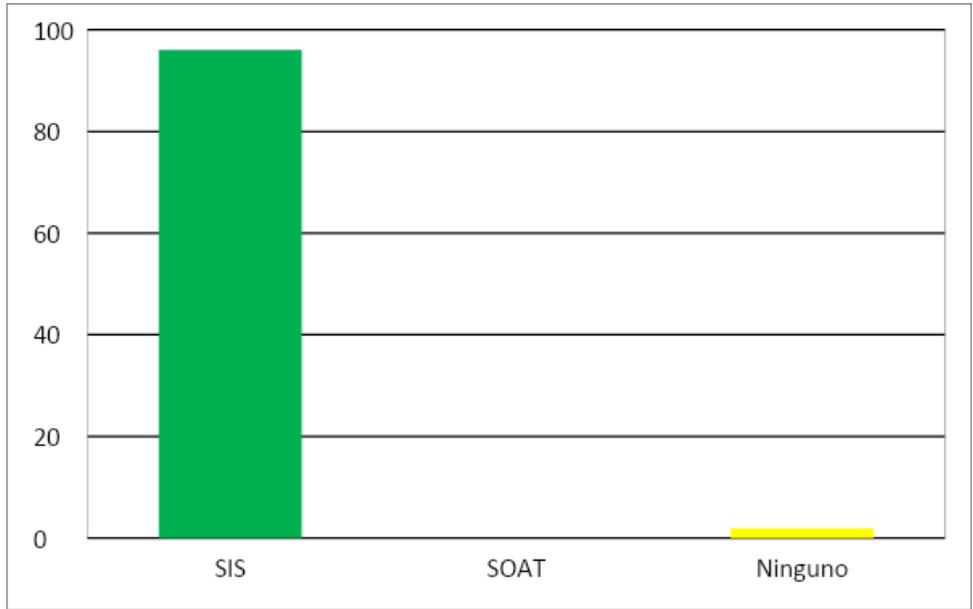
SEXO DEL ENCUESTADO



NIVEL DE ESTUDIO



### TIPO DE SEGURO



### TIPO DE USUARIO



ANEXO 7

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,855 <sup>a</sup>	1	,013		
Corrección de continuidad	5,641	1	,018		
Razón de verosimilitud	6,863	1	,015		
Prueba exacta de Fisher				,384	,012
Asociación lineal por lineal	5,838	1	,013		
N de casos válidos	51				

Fuente: ji cuadrada

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,922 <sup>a</sup>	1	,003		
Corrección de continuidad	7,194	1	,007		
Razón de verosimilitud	9,877	1	,002		
Prueba exacta de Fisher				,005	,003
Asociación lineal por lineal	8,747	1	,003		
N de casos válidos	51				

Fuente: ji cuadrada

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,519 <sub>a</sub>	1	,012		
Corrección de continuidad	5,88	1	,015		
Razón de verosimilitud	4,618	1	,016		
Prueba exacta de Fisher				,037	,099
Asociación lineal por lineal	5,469	1	,016		
N de casos válidos	51				

Fuente: ji cuadrada

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,182 <sup>a</sup>	1	,002		
Corrección de continuidad	17,312	1	,000		
Razón de verosimilitud	20,180	1	,001		
Prueba exacta de Fisher				14,753	14,452
Asociación lineal por lineal	18,179	1	,002		
N de casos válidos	51				

Fuente: ji cuadrada

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,857 <sup>a</sup>	1	,005		
Corrección de continuidad	20,199	1	,000		
Razón de verosimilitud	14,282	1	,009		
Prueba exacta de Fisher				6,059	6,047
Asociación lineal por lineal	13,781	1	,005		

Fuente: ji cuadrada

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,857 <sup>a</sup>	1	,050		
Corrección de continuidad	2,685	1	,101		
Razón de verosimilitud	4,282	1	,039		
Prueba exacta de Fisher				,059	,047
Asociación lineal por lineal	3,781	1	,052		
N de casos válidos	51				



