



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CALIDAD DEL SERVICIO PARA LOS
USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN
IGNACIO - 2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor(as)

Bach: Cueva Peltroche Bety Karina

Bach: Gonzales Adrianzen Cesibel Lorena

Asesor

Mg. Alvarado Castillo Wilder Ángel

**Línea de Investigación:
Gestión y Competitividad**

Pimentel-Perú

2019



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CALIDAD DEL SERVICIO PARA LOS USUARIOS DEL
CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO - 2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor(as)

Bach: Cueva Peltroche Bety Karina

Bach: Gonzales Adrianzen Cesibel Lorena

**Pimentel-Perú
2019**

TESIS

CALIDAD DEL SERVICIO PARA LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO - 2016

Asesor (a): Mg. Alvarado Castillo Wilder
Firma

Presidente (a): Dr. Espinoza Rodríguez Hugo Redib
Firma

Secretario (a): Mg. García Yovera Abraham José
Firma

Vocal (a): Mg. Anastacio Vallejos Carla Arleen
Firma

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a Dios por darnos la vida y la fortaleza para terminar este proyecto de investigación a mis Padres por su apoyo incondicional y constante cooperación a mi esposo e hijos(a) por apoyarnos en estos momentos más difíciles.

Bety Karina Cueva Peltroche

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis al forjador de mi camino Dios, a mis padres que siempre me apoyaron incondicionalmente para poder llegar a ser profesional. A mi esposo e hijas mi mayor motivación constantemente para alcanzar mis anhelos por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera Universitaria.

Cesibel Lorena Gonzales Adrianzén

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a nuestros familiares, Profesores porque ellos nos enseñaron a valorar nuestros estudios y a la vez superarnos día a día también agradecemos a nuestros Padres por su apoyo incondicional en nuestras vidas como estudiantes.

Bety Karina Cueva Peltroche

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a cada uno de mis profesores, por haberme proporcionado la mejor enseñanza y lecciones de vida, a todos mis hermanos por el apoyo moral, han aportado en gran porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

Cesibel Lorena Gonzales
Adrianzén

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo principal mejorar la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Ignacio basándose en la teoría del modelo Servqual, se inició con la formulación del siguiente enunciado del problema: “CALIDAD DEL SERVICIO PARA LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO – 2016”

En los objetivos trazados, como primer lugar, se creyó tratar de ver si la calidad de servicio influye en la imagen institucional del Centro de Salud San Ignacio. Se intenta saber cuan confiable es el servicio ofrecido así mismo detallar la capacidad de respuesta y saber cuál es el grado de seguridad brindado por dicho centro. Se desea manifestar también el nivel de empatía que brinda el personal en los usuarios considerando también los elementos tangibles y finalmente explicar cómo se percibe el nivel de la comunicación externa e interna de dicha institución.

El trabajo de campo es un estudio cuantitativo, se ejecutó en el distrito de San Ignacio provincia de San Ignacio y departamento de Cajamarca.

Para esta evaluación se encuestó a todos los usuarios que ingresan a ser atendidos entre las edades de 18 a 75 años; llegando a la conclusión que los elementos débiles son la Empatía y los Elementos Tangibles.

Al terminar se presenta las conclusiones, que se obtuvieron de la investigación que corresponde al objetivo general y los objetivos específicos de la tesis, como último punto se enuncian las recomendaciones y sugerencias de dicha investigación.

Palabras Claves: Calidad, Servicio, Usuarios

ABSTRACT

The main objective of this study is to improve the quality of service to the user in the San Ignacio Health Center based on the theory of the Servqual model, which began with the formulation of the following statement of the problem:

"QUALITY OF SERVICE FOR THE USERS OF SAN IGNACIO HEALTH
CENTER - 2016"

In the objectives outlined, as first place, it was believed to try to see if the quality of service influences the institutional image of the San Ignacio Health Center. It tries to know how reliable the service offered is also to detail the responsiveness and to know the degree of security provided by the center. It is also desired to express the level of empathy that the staff provides in users also considering the tangible elements and finally explain how it perceives the level of external and internal communication of said institution.

The field work is a quantitative study, executed in the district of San Ignacio province of San Ignacio and department of Cajamarca.

For this evaluation, all the users that enter to be attended between the ages of 18 to 75 years are surveyed; Arriving at the conclusion that the weak elements are the Empathy and the Tangible Elements.

At the end of the paper, we present the conclusions obtained from the research that corresponds to the general objective and the specific objectives of the thesis, as the last point the recommendations and suggestions of this research are presented.

Key Words: Quality, Service, Users

INDICE

| | |
|--|-----|
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| INDICE | xi |
| INDICE DE TABLAS | xiv |
| INDICE DE FIGURAS..... | xv |
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 17 |
| 1.1 Realidad problemática | 18 |
| 1.2 Trabajos Previos | 20 |
| 1.2.1 En el contexto internacional..... | 20 |
| 1.2.2 En el contexto Nacional..... | 22 |
| 1.2.3 En el contexto Local | 24 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 27 |
| 1.3.1 Calidad..... | 27 |
| 1.3.2 Calidad de servicio..... | 29 |
| 1.3.3 Atributos de calidad..... | 29 |
| 1.3.4 Metodología Servqual..... | 31 |
| 1.3.5 Necesidades, expectativas y percepciones de clientes..... | 32 |
| 1.3.6 Administración para la calidad | 33 |
| 1.4 Formulación del problema: | 34 |
| 1.5 Justificación e importancia de la investigación: | 34 |
| 1.6 Hipótesis: | 35 |
| 1.7 Objetivos..... | 35 |
| 1.7.1 Objetivo General..... | 35 |
| 1.7.2 Objetivos Específicos | 35 |
| CAPÍTULO II..... | 36 |

| | | |
|-------|---|----|
| 2. | MATERIAL Y MÉTODO | 37 |
| 2.1 | Tipo y diseño de investigación | 37 |
| 2.1.1 | Tipo de Investigación..... | 37 |
| 2.1.2 | Diseño de la Investigación:..... | 37 |
| 2.2 | Población y muestra..... | 37 |
| 2.2.1 | Población. | 37 |
| 2.2.2 | Muestra | 38 |
| 2.3 | Variables, Operacionalización | 39 |
| 2.4 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos: | 40 |
| 2.4.1 | Técnicas de recolección de datos..... | 40 |
| 2.4.2 | Instrumentos de recolección de datos | 40 |
| 2.4.3 | Procedimientos para la recolección de datos | 40 |
| 2.5 | Procedimiento de análisis de datos: | 41 |
| 2.6 | Aspectos éticos: | 41 |
| 2.7 | Criterios de rigor científico:..... | 41 |
| | CAPÍTULO III:..... | 42 |
| 3. | RESULTADOS | 43 |
| 3.1 | Tablas y Figuras..... | 43 |
| 3.1.1 | Resultados de la dimensión Fiabilidad | 43 |
| 3.1.2 | Resultados de la Dimensión Capacidad de Respuesta..... | 45 |
| 3.1.3 | Resultados de la Dimensión Seguridad | 46 |
| 3.1.4 | Análisis de la Dimensión Empatía..... | 48 |
| 3.1.5 | Análisis de la Dimensión Elementos Tangibles | 49 |
| 3.1.6 | Evaluación Global de las Dimensiones de la Calidad de Servicio en el Centro de Salud 2016 | 51 |
| 3.2 | Discusión de resultados: | 52 |
| 3.3 | Aporte Científico | 53 |
| | Propuesta Técnica para mejorar los servicios en el Centro de Salud San Ignacio...53 | |

| | |
|--|----|
| Objetivo..... | 53 |
| Resultados Esperados | 54 |
| Estrategias | 54 |
| Ejes De Implementación | 54 |
| Cronograma de Actividades del plan | 54 |
| 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 58 |
| 4.1 CONCLUSIONES | 58 |
| 4.2 RECOMENDACIONES..... | 59 |
| REFERENCIAS..... | 60 |
| ANEXOS | 63 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 : Población y muestra | 38 |
| Tabla 2 : Distribución de muestra | 38 |
| Tabla 3 : Operacionalización..... | 39 |
| Tabla 4 : Análisis de la Dimensión Fiabilidad de la Calidad de Atención. Centro de Salud San Ignacio. 2016. | 43 |
| Tabla 5 : Análisis de la Dimensión Capacidad de Respuesta de la Calidad de Atención. Centro de Salud San Ignacio. 2016. | 45 |
| Tabla 6 : Análisis de la Dimensión Seguridad de la Calidad de Atención. Centro de Salud San Ignacio. 2016. | 46 |
| Tabla 7 : Análisis de la Dimensión Empatía de la Calidad de Atención. Centro de Salud San Ignacio. 2016. | 48 |
| Tabla 8 : Análisis de la Dimensión Elementos Tangibles de la Calidad de Atención. Centro de Salud San Ignacio. 2016. | 49 |
| Tabla 9 : Análisis de las Dimensiones de la Calidad de Servicio. Centro de Salud San Ignacio. 2016. | 51 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Evaluación de la Calidad de Atención a los pacientes y usuarios del Centro de Salud San Ignacio 2016. Dimensión: Fiabilidad. | 44 |
| Figura 2: Evaluación de la Calidad de Atención a los pacientes y usuarios del Centro de Salud San Ignacio 2016. Dimensión: Capacidad de Respuesta. | 45 |
| Figura 3: Evaluación de la Calidad de Atención a los pacientes y usuarios del Centro de Salud San Ignacio 2016. Dimensión: Seguridad. | 47 |
| Figura 4: Evaluación de la Calidad de Atención a los pacientes y usuarios del Centro de Salud San Ignacio 2016. Dimensión: Empatía. | 48 |
| Figura 5: Evaluación de la Calidad de Atención a los pacientes y usuarios del Centro de Salud San Ignacio 2016. Dimensión: Elementos Tangibles. | 50 |
| Figura 6: Evaluación de las dimensiones de la Calidad de Servicio a los pacientes y usuarios del Centro de Salud San Ignacio 2016. | 51 |

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

La investigación permitirá que se realice una mejora en la calidad del servicio del cliente: El tiempo de espera en los hospitales es uno de los indicadores de calidad en su dimensión interpersonal. La persistencia de los tiempos y listas de espera constituye uno de los aspectos de mayor relevancia en la gestión de las organizaciones públicas de salud lograr que la calidad sea parte integral de cada acción en salud, es un verdadero reto, se necesita definir un proceso de cambio aplicado por etapas en donde se vaya midiendo el impacto de cada una de las estrategias que se implementen.

La provincia de San Ignacio refleja una realidad muy diferente a otros lugares, no contamos con un pediatra para los niños no se realizan operaciones, las madres gestantes tiene que ir a dar a luz a Jaén por no contar con especialistas en cesarías. Para sacar cita tenemos que ir a formar cola a las 5 de la mañana por lo cual genera un malestar e incomodidad en los usuarios, en cuanto a la medicina cuando no hay el medicamento el paciente tiene que ir a comprarla a las farmacias particulares.

Para una mejora comprensión el cuerpo de la tesis, se estructura en tres capítulos los cuales son:

Capítulo I Referida a la Introducción, el plan de investigación en el cual desarrollaremos el planteamiento del problema, situación problemática seguido de la formulación del problema, justificación e importancia, hipótesis y objetivos general y específicos.

Capítulo II Se dan a conocer los Materiales y métodos tipo y diseño, población y muestra, variables, operacionalización técnicas de investigación e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo III Se consigna Resultados, Tablas y Figuras el cronograma de actividades presupuesto y financiamiento de nuestro proyecto.

Capítulo IV Conclusiones, Recomendaciones, Referencias y Anexos.

1.1 Realidad problemática

Según Huamán (2014) nos indica que en todo el país, los hospitales públicos enfrentan situaciones muy frecuentes, a pesar de los esfuerzos del estado por brindar un mejor servicio a los usuarios, siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben.

Estudios realizados en otros países sobre la calidad de atención concluyen que en el Hospital San Vicente Colombia, la satisfacción de la atención es muy cuestionable debido a que el 41% de los pacientes regresan a ser atendidos no por la buena atención que recibieron, sino por la falta de recursos económicos.(Cadavid, Mendoza, & Berrío Valencia, 2009)

Asimismo García (2013) afirma que desde el año 1995 se registran caídas generalizadas en la tasa de crecimiento en todo el país, con excepción de Ayacucho que registra un incremento sostenido (+59,5%). Las regiones que muestran caídas en la tasa de crecimiento mayor al 50% en el periodo 1995 al 2012, son: Amazonas (-66,1%), Cajamarca (- 64,3%), Ucayali (-59,2%), Lambayeque (-56,8%), Piura (-52,7%), Tacna (-52,0%), Cusco (-50,9%), Huánuco (-50,5%). Caídas inferiores al 30% se observaron en Pasco (-27,8%), Madre de Dios (-26,2%), Huancavelica (-15,3%). Mediante la información recopilada en la ciudad de Cajamarca: Es notorio que los servicios en salud son deficientes afectando directamente a toda la población a nivel nacional. (Superintendencia Nacional de Salud [SUSALUD], 2013)

La Organización Mundial de la Salud, refiere que, la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que el paciente reciba un conjunto de servicios, diagnósticos y terapéuticos adecuados para conseguir una atención óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del paciente durante el proceso. (Conexión ESAN, 2016, parr. 11)

En nuestro país la Ley N°26842 - 1997 - Ley General de Salud Concordada, estipula en su artículo 2, que “toda persona tiene derecho a exigir que los bienes destinados a la atención de su salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación y a todas aquellas que se acreditaron para su autorización. Asimismo, tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplan con los estándares; de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales”. (Ministerio de Salud [MINSA], 2006, p. 4)

En la provincia de San Ignacio se refleja una realidad muy diferente a otros lugares, no contamos con un pediatra para los niños no se realizan operaciones, las madres gestantes tiene que ir a dar a luz a Jaén por no contar con especialistas en cesáreas. Para sacar cita tenemos que ir a formar cola a las 5 de la mañana por lo cual genera un malestar e incomodidad en los usuarios, en cuanto a la medicina cuando no hay el medicamento el paciente tiene que ir a comprarla a las farmacias particulares.

En nuestra localidad vivimos una realidad muy penosa para ingresar un paciente por emergencia tiene que estar entre la vida y la muerte para poder ser atendido.

También puede verse afectado por los mismos doctores cuando éstos no hallan a calmar la ansiedad y reducir los temores que puede estar sintiendo el paciente en el menor tiempo posible.

En la provincia de San Ignacio la situación actual en la calidad de atención de los pacientes es determinante por diversos factores que no permiten una calidad adecuada en su atención, es notoria que las enfermedades están afectando la salud de la población en la provincia de San Ignacio.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 En el contexto internacional

Rodríguez (2017) realizó en México su investigación “Satisfacción de usuarios de consulta externa de especialidad en el Instituto Nacional de Pediatría” con el propósito de evaluar el grado de satisfacción de la atención médica en los usuarios de la consulta externa del Instituto Nacional de Pediatría. Se tomó una muestra de 469 usuarios y se evaluaron las instalaciones físicas, el trato recibido, los tiempos de espera y la satisfacción con la atención recibida. Se obtuvo que el 86% de los pacientes fueron de nivel socioeconómico 1 y 2, los tiempos promedio de espera fueron de 8’ en la caja, 14’ en la recepción, 87’ en la sala de espera y 36’ en la toma de productos de laboratorio. El trato de la enfermera se calificó como bueno o excelente en 87% de los casos, el del médico en 97%, el de la cajera en 87% y el del personal de laboratorio en el 82%. Las salas de espera les parecieron buenas o excelentes al 61%, los sanitarios al 48% y los consultorios al 94%. La satisfacción en general con la atención recibida fue de 93%. Se llegó a la conclusión que existe un alto grado de satisfacción general aunque se detectan tiempos de espera excesivos, lo que requiere de acciones inmediatas.

Domínguez, Rodríguez, & Lobo (2016) en España realizó el estudio sobre Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense, cuyo objetivo fue la evaluación de la satisfacción de los usuarios del centro de salud Nóvoa Santos de la ciudad de Ourense, analizándolo según las características socioeconómicas, el estudio fue transversal de tipo descriptivo-correlacional en una muestra intencional de 50 usuarios a la salida del centro de salud en el mes de septiembre de 2014. En la recogida de datos se utilizó el cuestionario de la satisfacción de usuarios con respecto a los servicios de Atención Primaria de Raposo. Como resultado se obtuvo que los valores de satisfacción son superiores para el servicio de enfermería, seguido de la atención médica. Se observan diferencias estadísticamente significativas entre los grupos de edad y la clasificación de la renta. Al final de una forma general concluye que, se reflejan buenos resultados de

satisfacción, pudiendo concluirse que la calidad de los cuidados es adecuada. El aspecto relacional de los profesionales se destaca en relación a los aspectos estructurales.

Reyes-Fernández, Romero-Castro, Moreno, & Andersson (2015) en México efectuaron la investigación sobre Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, cuyo objetivo fue estimar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. Se realizó estudio transversal analítico en una muestra de 493 usuarios de los servicios de salud bucal mayores de 18 años de edad, a los que se aplicó cuestionario estructurado de 51 preguntas posterior a la atención dental. Cuyos resultados fueron que dos variables tuvieron efecto sobre la satisfacción: trato del estomatólogo y de la enfermera.. Se encontró alto nivel de satisfacción (88 %, 434/493) con el servicio recibido, y un cumplimiento de la expectativa de los usuarios de 59 % (285/484). Conclusión: el trato otorgado por el personal de salud es el principal aspecto donde las autoridades deberán implementar acciones para incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios dentales. El mejoramiento del trato a los usuarios por el equipo de salud bucal, estomatólogo y enfermera, deben considerarse dentro de los programas de mejora continua de estos servicios.

Rojas-Martínez y Barajas-Lizarazo, (2016) en Colombia realizaron la investigación Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. El objeto del presente estudio fue determinar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en el servicio de urgencias de la Unidad Básica Puente Barco Leones. Se realizó un estudio de tipo cuantitativo descriptivo transversal. La muestra estuvo conformada por 382 usuarios que recibieron cuidados de enfermería en el servicio de urgencias durante el mes de febrero de 2011. El instrumento utilizado para recolectar la información fue el caring assessment (Care Q) de Patricia Larson integrado por 50 preguntas divididas en subescalas de comportamiento de la enfermera. Estas subescalas permiten determinar cómo enfermería desarrolla acciones para

enseñar, ayudar, establecer confianza y realizar seguimiento. El estudio permitió determinar que el nivel de percepción de los usuarios, frente a la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería, se encuentra en mediana importancia con tendencia a baja importancia en las categorías, que componen el instrumento Care Q. El resultado similar a otros estudios realizados en diferentes servicios de urgencias. Se concluye que el conocer la percepción de la calidad del cuidado permite evaluar los servicios de salud, satisfacer las necesidades de los pacientes y estimular la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería.

1.2.2 En el contexto Nacional

Fernandez J. (2016) “El centro de salud de Villanueva del arzobispo obtiene la acreditación de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA), que pertenece a la Consejería de Salud, por mejorar la calidad asistencial prestada a sus pacientes. Esta unidad de gestión clínica de atención primaria del Área Sanitaria Norte de Jaén logró esta certificación por impulsar distintas medidas para aumentar la calidad y eficacia en la atención a sus usuarios, como la organización de actividades para la prevención y promoción de la salud y la publicación de folletos para informar mejor a los ciudadanos respecto a sus prestaciones y a la prevención y tratamiento de distintas enfermedades”.

Monchon P. (2014) al determinar el nivel de Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. La muestra fue aleatoria simple constituido por 329 pacientes. Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Se concluyó que el nivel de calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo.

Redhead (2015) en su investigación Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013, cuyo objetivo fue establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo,

en el año 2013. En esa investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. Se tomó una muestra de 317 de clientes externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, se usó el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. Se llegó a la conclusión que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013.

Vásquez & López (2015), realizó una investigación denominada: Propuesta de Mejora de la Calidad de Servicio en el Policlínico Chiclayo Oeste ubicado en la ciudad de Chiclayo, durante el período 2013, en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Desarrollada con el objetivo de evaluar los aspectos relacionados con la calidad del servicio, con el propósito de mejorarla, sin embargo en este policlínico la calidad de servicio viene siendo la misma durante varios años, lo que ocasiona una gran insatisfacción tanto para los pacientes que acuden al hospital como para el personal de salud que lo brinda. Esta tesis fue elaborada con el fin de desarrollar una propuesta de mejora para la calidad de servicio que brinda el hospital. Se aplicó dos encuestas a una muestra de 270 asegurados. Según los resultados obtenidos se identificó que existe una insatisfacción moderada en cada una de sus dimensiones, cabe precisar que en algunas de las dimensiones los asegurados perciben mayores deficiencias que en otras. Las tres que presentan mayores deficiencias son: tardanza en la asignación de citas (fiabilidad), el largo tiempo de espera para su atención (capacidad de respuesta) y el poco tiempo de atención en consulta (seguridad). Finalmente los investigadores recomiendan el desarrollo de una propuesta de mejora del servicio de calidad que se ajuste a la realidad de este establecimiento.

La importancia de esta investigación, radica porque busca mejorar la calidad de atención en el servicio del mencionado hospital, y como ya se ha notado, es la principal preocupación en este tipo de instituciones de salud. El estancamiento en la calidad de la atención y el poco nivel del personal refleja que falta la herramienta principal, la gestión enfocada en la búsqueda de la mejora continua de la calidad de atención de las áreas y servicios que

se ofrecen a la población de Chiclayo.

1.2.3 En el contexto Local

Sánchez (2017) en Cajamarca realizó la investigación sobre la Percepción de las pacientes y familiares sobre la calidad de atención de enfermería según características demográficas Servicio de Gineco Obstetricia Centro de Salud Baños del Inca 2015, la investigación fue de tipo descriptivo, de corte transversal, correlacional, de enfoque cuantitativo, cuyo objetivo fue determinar la percepción de las pacientes y familiares sobre la calidad de atención de Enfermería, según características sociodemográficas. Servicio de Gineco Obstetricia. Centro de Salud Baños del Inca. Cajamarca 2015; realizado en una muestra de 25 pacientes hospitalizadas; se utilizó como técnica la entrevista y como instrumentos una ficha sociodemográfica y una encuesta tipo Likert dirigida a las pacientes y familiares para recoger datos correspondientes a la percepción. Los resultados obtenidos fueron: la mayoría de las pacientes pertenecen al grupo etario entre 21 a 25 años, con un grado de instrucción secundaria; en su mayoría los familiares se encuentran en el grupo etario entre 31 a 35 años, con grado de instrucción primaria y con predominio de sexo femenino; las pacientes tienen un nivel de percepción buena respecto a la calidad de atención de que brinda el profesional de Enfermería, igualmente la mayoría de familiares consideran que la calidad de atención de Enfermería en el servicio de Gineco-Obstetricia del Centro de Salud Baños del Inca-Cajamarca es buena ; existiendo relación significativa entre percepción de las pacientes sobre la calidad de atención de Enfermería y la edad, según la prueba no paramétrica D de Somers = 0.290, ($P = 0.038 > \alpha = 0.05$).

Contreras (2018) realizó en Cajamarca la investigación sobre Oferta y demanda de los servicios de salud Centro de Salud Magllanal, Jaén, 2013, cuyo objetivo del estudio estuvo encaminado a describir la oferta y demanda de los servicios de salud del Centro de Salud Magllanal. Para caracterizar la oferta de atención, se consideró los criterios del MINSA para

Establecimientos de Salud Nivel I 3; mediante la técnica de entrevista a los responsables de cada unidad y como instrumento la matriz elaborada por el MINSA. El estudio de la demanda se realizó mediante la entrevista y como instrumento el cuestionario aplicado al responsable de cada familia seleccionada según muestreo probabilístico. Investigación descriptiva; corte transversal. Conclusiones: La oferta de servicios de salud, dispone de ambientes limitados, para la categoría asignada, las mismas que poseen una arquitectura, estructura, iluminación, ventilación y servicios básicos en buenas condiciones; restringidos equipos básicos operativos; recursos humanos requeridos en casi su totalidad. Las Unidades Productoras de Servicios, muestran una capacidad resolutive en su totalidad; ofertando mayormente servicios de salud intramural, y en forma restringida promoción de la salud, con un limitado enfoque intercultural; débil capacidad de direccionamiento de gestión; uso limitado de sistemas de información; y falta del desarrollo de acciones de gestión de calidad. La demanda de atención de salud muestra una tendencia media respecto a la percepción del problema de salud en los últimos treinta días, considerando que tienen un riesgo moderado de enfermar. La determinación de las necesidades de atención de salud, en su mayoría es cuando están enfermos; existiendo una tendencia media que refieren que la búsqueda de atención de salud es por la gravedad; recibéndolo en el Centro de Salud de Magllanal; puesto que la mayoría de usuarios cuentan con Seguro Integral de Salud; considerando que el lugar donde se atienden cumple con aliviar y/o curar su enfermedad; y la mitad de pobladores refieren que la atención es buena.

Alarcón (2016) en Cajamarca ejecutó su tesis sobre Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca, durante el mes de diciembre del año 2013, cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca, del 2013. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional y transversal, se aplicó una encuesta Servqual adaptada a los servicios de salud, compuesta por 22 ítems de los cuales cinco corresponden a la dimensión Humana, nueve corresponden a la

dimensión Técnico Científica y ocho a la dimensión del Entorno; en una muestra aleatoria de 72 pacientes hospitalizados en el hospital Regional de Cajamarca, en el mes de diciembre del año 2013.

Chávez (2018) en Cajamarca realizó su tesis sobre conocimientos y actitudes del personal de salud sobre el Seguro Integral de Salud y percepción de la calidad de atención que brinda al usuario. Red de servicios de salud Celendín - Cajamarca 2016, cuyo objetivo fue determinar y analizar la relación entre los conocimientos y actitudes del personal de salud sobre el seguro integral de salud y la percepción de la calidad de atención, que brinda al usuario en la Red de Salud Celendín-Cajamarca 2016. La investigación fue correlacional y de corte transversal, la muestra fue estratificada y aleatoria, conformada entre 107 profesionales y técnicos de salud. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario validado por la autora. Los resultados muestran que el 61.0% del personal son mujeres, el 48.0 % tienen una edad de 21 a 30 años y el 58.0% son solteros. Respecto a sus condiciones laborales, el 45.0% es personal técnico, el mismo porcentaje representa la condición laboral de contratado, el 37.0% tienen de 05 a más años trabajando en su establecimiento de origen, consideran un sueldo no adecuado el 74.0%, recibieron la última capacitación sobre el SIS hace medio año un 64.0% y el 87.0% de personal refieren que la utilidad de la capacitación es para brindar una calidad de atención. Al evaluar el nivel de conocimiento sobre el seguro integral de salud, el 46.7% del personal tiene un nivel bajo y el 8.4% un nivel alto; concerniente a la actitud el 56.0% tiene una actitud desfavorable hacia el seguro integral de salud y favorable un 42.0% y perciben la calidad de atención que brindan a los usuarios como buena un 62.0%. Se encontró relación significativa entre el nivel de conocimiento y la actitud del personal de salud sobre el seguro integral de salud y la percepción de la calidad de la atención que brinda al usuario, obteniendo un P value de 0,004 y P value de 0.000 respectivamente.

Hidalgo (2017) en Lambayeque presentó su tesis sobre Evaluación de la calidad de servicio en la Consulta Externa de la Clínica Millenium con la metodología SERVQUAL Abril – Junio 2010, cuyo objetivo fue Evaluar la calidad de Servicio en la Consulta Externa de la Clínica Millenium en la

ciudad de Chiclayo, a través de un estudio descriptivo y transversal, se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada en pacientes, las que aceptaron voluntariamente, aplicada antes y después de recibir el servicio. Como se resultados se obtuvo que el 94,8% fueron adultos (18 – 60 años), el 64,9% fueron mujeres, el 9,7% de los usuarios encuestados expresaron insatisfacción en cualquiera de sus niveles, y el 90,3% obtuvo un nivel de satisfacción global siendo en su mayoría mujeres. Dentro de las dimensiones de calidad del Servicio la que muestra más bajo nivel de satisfacción es la confiabilidad con un 79,7%, en esta dimensión se encontró diferencias significativas entre las medias respecto al género y grupo etario ($p < 0.05$) encontrándose el grupo de mujeres y jóvenes de ambos géneros más satisfechos. Se llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción global calidad del servicio de Consulta Externa de la Clínica Millenium es de 90.3% considerado alto. Según las

dimensiones; la confiabilidad es la que merece mayor atención en la mejora de la calidad del Servicio. Identificados la dimensión y los ítems deficientes que intervienen en una baja calidad de servicio ofrece la posibilidad y oportunidad de planificar y ejecutar mejoras en la gestión de la calidad del servicio de Consulta Externa de la Clínica Millenium.

Esta investigación es importante porque determina el nivel de calidad en la atención de la Clínica, en base al grado de satisfacción del público que acude para recibir atención médica, se ve reflejado en la encuesta aplicada y que arroja como conclusión la necesidad de implementar un programa que ayude a superar las deficiencias en la atención a los pacientes y lograr el nivel de calidad para una institución de salud.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Calidad

Existen diferentes enfoques para abordar la evaluación de la calidad.

Llantá Abreu (2000) Considera como calidad, al conjunto de características inherentes a un producto para que cumpla con los requisitos para los cuales se elabora.

Dominguez (2006) Nos dice que la calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño, en una organización de servicios.

Álvarez H (2007) Nos dice que la calidad depende de un juicio que realiza el paciente el cliente es el único juez de la calidad del servicio. El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.

Los autores científicamente indican que la calidad es de diferentes características de un servicio o de un producto.

En nuestra investigación en el proceso Estadístico se verificará la calidad a los usuarios del centro de salud de san Ignacio.

Massip Perez (2008) dice que "Se considera como calidad, al conjunto de características inherentes a un producto para que cumpla con los requisitos para los cuales se elabora". El proceso de la calidad total llevada a su máxima expresión se convierte en una forma de vida organizacional, hace que cada persona involucrada desempeñe sus tareas completas y cabalmente, en el momento preciso y en el lugar que le corresponde. Esta se define por el usuario y no por la institución; es un enfoque de dar al usuario lo que él necesita, desea, quiere y demanda, es crear usuarios satisfechos.

Al analizar los antecedentes sobre estudios de satisfacción en Cuba, se encontraron respuestas dadas a toda queja formulada por los pacientes, las cuales han constituido un sistema de detección de problemas muy útil, que debe considerarse factor importante en la evaluación de la satisfacción con la atención. Los resultados obtenidos de la Encuesta Nacional de Satisfacción, arrojaron que aproximadamente el 70 % de la población se encontraba medianamente satisfecha con los servicios de salud.

Aunque satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud forma un proceso complejo de intersubjetividades, el fin último de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicio: satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes). Pero sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los

servicios también se encuentran satisfechos, y esto hace más compleja aún la trama y las acciones encaminadas por los gestores de estos servicios, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias para el logro de una excelencia. Dentro de los indicadores de la calidad que miden resultados, y al cual se le concede cada vez mayor importancia, se incluye la satisfacción del paciente con la atención recibida, mediante la prestación de un servicio de mayor calidad.

1.3.2 Calidad de servicio

Entender los conceptos de servicio y calidad del servicio es fundamental para comprender el objeto y las características de los modelos de medición. Actualmente, las organizaciones de servicios o de otra actividad económica, consideran a la calidad de servicio como una ventaja competitiva y que las distingue de la competencia; el servicio es un valor agregado que cada corporación hace que surja como herramienta esencial para lograr su completa satisfacción del cliente y de esta manera obtener su fidelización y consolidar su posicionamiento y participación en el mercado.

El Ministerio de Salud del Perú identifica la calidad como un principio básico de la atención de salud, estableciendo que calidad de la atención es el conjunto de características técnico - científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provea a los pacientes y usuarios en la búsqueda constante de su satisfacción. Está definido como el conjunto de metodologías, estrategias, procedimientos e instrumentos que permiten contar con evidencias de la calidad de manera sistemática y continua. En este sentido se plantea la utilización de estándares de calidad, que serán medidos por un conjunto de indicadores, a través de metodologías y herramientas que permitirán identificar el nivel de progreso hacia los niveles deseados de calidad. (MINSAL, 2002, pág. 4)

1.3.3 Atributos de calidad

MINSAL (2002, pp. 9-10). En el caso de los establecimientos de salud, para valorar la calidad de la atención es muy necesario, tener en cuenta los atributos que caracterizan una buena atención de la salud, los cuales a

continuación se definen de manera operacional para facilitar su manejo y operativización:

Oportunidad: Es la respuesta a una necesidad de salud dentro de un tiempo que implique un menor riesgo, para beneficio de las personas y población en general.

Eficacia: Correcto uso de las normas, procedimientos y protocolos en la gestión y prestación de servicios de salud tanto individual como colectiva.

Integralidad: Acciones dirigidas a la persona, a su familia y a la comunidad en un proceso que contiene momentos de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud.

Accesibilidad: Son las condiciones necesarias para que las personas puedan acceder a los servicios de salud individual y colectiva, disminuyendo las barreras organizativas, socioeconómicas, geográficas y culturales.

Seguridad: Condiciones de cada establecimiento de salud, que garantice a los usuarios el acceso a los servicios sanitarios básicos a fin de prevenir riesgos no solo en las personas sino también en el medio ambiente.

Respeto al usuario: Considerar que las personas tienen derechos, valorando sus condiciones individuales y su cultura.

Información completa: Suministrar a las personas contenidos veraces, entendibles y oportunos, para que le permitan tomar decisiones sobre su salud.

Trabajo en equipo: Seres humanos con visión compartida que asumen compromisos y responsabilidades, con capacidad para el desarrollo de sus potencialidades para el logro de resultados.

Participación social: Procesos y mecanismos que permitan a las personas y población organizada intervenir y tomar decisiones con relación a las estrategias, políticas y prioridades sanitarias.

Satisfacción del usuario externo: Es el reconocimiento entre lo que los

usuarios o población espera de los servicios de salud y su percepción acerca de lo que recibe de ellos.

Satisfacción del usuario interno: Balance favorable entre lo que el usuario interno espera de la empresa y lo que percibe de ella.

1.3.4 Metodología Servqual

La escala multidimensional Servqual es una herramienta que mide la calidad del servicio de las empresas, fue desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en el año 1988. En Junio de 1992, esta metodología experimentó revisiones y mejoras, siendo validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. Castillo, (2010, párr. 1).

La calidad percibida del servicio es un juicio global de la superioridad o excelencia de una empresa, y se relaciona con la diferencia entre expectativas y percepciones (Parasuraman, Zeithanmi, & Berry, 1985, pág. 41), teniendo como dimensiones:

a) Fiabilidad:

Es la capacidad y habilidad que se tiene para ejecutar una acción en forma adecuada, cuidadosa y fiable; según la revista ABB Nueva Zelanda, relaciona a la fiabilidad con la reducción de las averías en los equipos. Las empresas deben tener la capacidad de identificar la problemática y reparar los equipos, antes que el área de operaciones advierta que hay algo que no funciona. (Barry, 2009, pp. 54).

b) Capacidad de Respuesta:

Es la preparación, disposición y habilidad que muestran los trabajadores, inspirando credibilidad y confianza al momento de atender a los usuarios, a fin de satisfacer sus necesidades de manera eficiente y ágil, ofreciendo un servicio adecuado.

c) Seguridad

Es el nivel de preparación que identifica a los trabajadores, capacidad para lograr aceptación y confianza de los usuarios.

d) Empatía

Es la habilidad que se tiene para captar las necesidades de los usuarios, es la atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus clientes, siendo fundamental la comunicación y comprensión de los mensajes del cliente.

e) Elementos tangibles

Es el aspecto que se muestra de los ambientes e instalaciones físicas de la empresa, trabajadores, instrumentos, y medios de expresión.

La calidad de servicio es un conjunto de aspectos y características de un servicio que guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes. Gonzáles, Chamorro, & Rubio (2007, p. 23).

Gonzáles, Chamorro, & Rubio (2007, p. 25). El modelo Servqual de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito era contribuir con instrumentos para mejorar la calidad de los servicios en las organizaciones. Se utiliza un cuestionario tipo el mismo que permite medir la calidad de servicio, mediante cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Esta herramienta está compuesta por una escala de respuesta múltiple planteada para comprender las expectativas y percepciones de los usuarios con relación al servicio, sobre todo es un instrumento que permitirá que la compañía sea más óptima frente a los competidores.

1.3.5 Necesidades, expectativas y percepciones de clientes

Castillo (2010, párr. 3). El usuario o cliente tiene ciertas necesidades y deseos, los cuales deben ser recogidos por la empresa para diseñar y

prestar servicios que logren su satisfacción. La escala multidimensional Servqual mide y relaciona la percepción del cliente y las expectativas respecto de calidad de servicio.

Percepción del Cliente.

La percepción se refiere a cómo el usuario estima que la empresa está cumpliendo con el servicio ofertado, de acuerdo a como él valora lo que recibe.

Expectativas del Cliente

Las expectativas definen lo que el cliente espera que sea el servicio que entrega la institución. Esta expectativa se forma básicamente por sus necesidades conscientes, experiencias pasadas, información externa o comunicación de boca a boca.

Según el modelo Servqual, la brecha que existe entre percepción y expectativas, establece la medición de la calidad; como las necesidades son dinámicas y dependen de una serie de factores internos y externos; esta medición muestra el déficit de la calidad de servicio, proyectando dimensiones en las cuales la empresa debe trabajar.

1.3.6 Administración para la calidad

El doctor Joseph M. Juran, en su libro Administración para la Calidad, el término calidad tiene muchas significaciones, no solo para planear la calidad, sino también para planificar la calidad de la estrategia empresarial; para Juran, la calidad representa la ausencia de deficiencias en las actividades que ejecuta la empresa; también logró desarrollar un Manual de Calidad, el que contiene un importante contenido sobre la administración orientada a la planeación, organización y responsabilidad. Carrillo, Torrado, & Vergara (2006, p. 4).

1.4 Formulación del problema:

¿Cuál es la calidad de atención en el servicio de los usuarios del centro de salud de la Provincia de San Ignacio?

1.5 Justificación e importancia de la investigación:

Esta investigación es importante para el servicio y atención en el Centro de Salud de San Ignacio; porque permitió investigar sobre la percepción de la calidad de atención a los usuarios internos y externos del servicio de salud. En la Institución en estudio no existe investigación sobre la percepción de la calidad de atención, por lo que se considera necesario realizar este tipo de estudio. Toda vez que se tendrá en cuenta: primero la opinión de los usuarios externos, luego del personal administrativo, técnico, administrativo y limpieza que labora en el centro de salud. San Ignacio.

Los resultados de la presente servirán para la toma de las mejores decisiones de nuestros profesionales en la salud.

Es así que esta investigación tiene como fin de dar a conocer el problema que estamos abarcando en nuestra localidad que necesitamos con mucha urgencia de médicos especialistas en las diferentes especialidades.

La importancia de la investigación permitirá que se realice una mejora en la calidad del servicio del cliente: El tiempo de espera en los hospitales es uno de los indicadores de calidad en su dimensión interpersonal. La persistencia de los tiempos y listas de espera constituye uno de los aspectos de mayor relevancia en la gestión de las organizaciones públicas de salud lograr que la calidad sea parte integral de cada acción en salud, es un verdadero reto, no se logra de la noche a la mañana, se necesita definir un proceso de cambio aplicado por etapas en donde se vaya midiendo el impacto de cada una de las estrategias que se implementen, es necesario crear evidencias visibles que puedan indicar si el camino para alcanzarla está siendo el correcto.

Está entonces plenamente justificado revisar los procesos de atención, modernizar los sistemas y establecer una planeación estratégica que nos

permita alcanzar los objetivos propuestos en bienestar de todos los pacientes, e implementar la calidad para mejorar la atención al servicio al cliente.

1.6 Hipótesis:

La mayoría de usuarios del hospital de San Ignacio se encuentran insatisfechos con el servicio que presta.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Evaluar la calidad de atención en el servicio al cliente en el Centro de Salud de San Ignacio – 2016

1.7.2 Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico de las dimensiones de la calidad de atención al cliente en el centro de salud san ignacio -2016

CAPÍTULO II
MATERIAL Y MÉTODO

2. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de Investigación

La actual tesis tuvo un estudio cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal, según el instante que se toma los datos (prospectivo) y no experimental.

2.1.2 Diseño de la Investigación:

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. Hernández, Fernández, & Baptista (2006). Porque se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos..

| |
|-----------|
| M ----- X |
|-----------|

Leyenda:

M= Muestra de usuarios del Centro de Salud de San Ignacio

X = Calidad de Servicio

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población.

Población total que se encuentra registrada en el Centro de Salud San Ignacio la cual asciende a 17036 usuarios registrados.

Tabla 1 : Población de usuarios del centro de Salud de San Ignacio según sus edades.

| Provincia de San Ignacio | 18 - 29 Años | | 30 - 59 Años | | 60 Años a 75 | | TOTAL |
|--------------------------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|-------|
| | F | M | F | M | F | M | |
| Usuarios | 3107 | 3034 | 4039 | 4140 | 1218 | 1498 | 17036 |
| % | 18% | 18% | 24% | 24% | 7% | 9% | 100% |

2.2.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por 172 pacientes estratificada de forma proporcional a los grupos de edades, se utilizó un muestreo aleatorio estratificado, utilizando la fórmula del muestreo para estimar proporciones poblacionales con población finita.

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

Dónde:

n = Tamaño de muestra

Z = 1,96 Valor del nivel de confianza del 95%

E = Tolerancia = 2%

P = Proporción de éxito = 0.5

P = Proporción de fracaso = 0.5

N = Tamaño de población = 17036

n = Tamaño de muestra = 172

Distribución de la muestra:

Tabla 2 : Distribución proporcional de la muestra de usuarios del Centro de Salud de San Ignacio

| Provincia San Ignacio | 18 - 29 Años | | 30 - 59 Años | | 60 Años a 75 | | TOTAL |
|-----------------------|--------------|-----|--------------|-----|--------------|----|-------|
| | F | M | F | M | F | M | |
| Usuarios | 31 | 31 | 41 | 42 | 12 | 15 | 172 |
| % | 18% | 18% | 24% | 24% | 7% | 9% | 100% |

2.3 Variables, Operacionalización

Variable de estudio:

Calidad del Servicio.

Tabla 3 : Operacionalización de la variable

| TIPO | VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---------------------|---|------------------------|---|
| ÚNICA | CALIDAD DE SERVICIO | FIABILIDAD | Comunicación con el paciente y/o familiares |
| | | | Accesibilidad de la atención |
| | | | Disponibilidad de equipo recurso y medicina |
| | | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Disposición para la atención del usuario |
| | | | Prontitud del servicio brindado. |
| | | | Interés en la solución del problema del paciente. |
| | | SEGURIDAD | Competencia del personal. |
| | | | Privacidad de la atención. |
| | | EMPATÍA | Confianza en el personal. |
| | | | Cortesía y amabilidad en la Atención. |
| ELEMENTOS TANGIBLES | Atención a las necesidades específicas. | | |
| | Atención individualizada. | | |
| | Modernidad de equipos. | | |
| | | | Limpieza de los ambientes. |
| | | | Presentación del personal. |

Fuente: Elaboración propia

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se recolectaron los datos mediante encuesta Servqual, entrevistas y estándares de calidad de atención según MINSA. La toma de datos se realizó en el Centro de Salud San Ignacio. Se elaboró durante el mes (Enero) en el horario de atención del Centro de Salud (tarde).

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica que nosotros utilizaremos será una encuesta tipo cuestionario que nos permitirá conocer la perspectiva de cada usuario respecto a la calidad recibida en cada consulta.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

En nuestra investigación utilizaremos una encuesta tipo cuestionario porque mediante este instrumento se solicitará a los usuarios responder un cuestionario que indica la relación que esperan respecto al servicio brindado por el centro de Salud.

2.4.3 Procedimientos para la recolección de datos

Primero: Conocer cuánto de población se atiende en el centro de Salud de San Ignacio.

Segundo: Aplicar la fórmula para saber la cantidad de encuestas para ser elaboradas.

Se aplicará las encuestas en las consultas externas inmediatamente después que ellos hayan recogido sus medicamentos en Farmacia.

Tercero: El procedimiento durante el recojo de información de la encuesta:

El encuestador se identificó y expuso brevemente el objetivo de la encuesta.

Cuarto: Preguntamos al beneficiario si podía darnos su opinión acerca de la atención recibida en la consulta externa dándole a saber que es anónima.

2.5 Procedimiento de análisis de datos:

Realizaremos la tabulación estadística por el programa del Excel para la obtención de la información que requerimos. Y así mismo determinar los resultados con gráficos, diagramas para determinar la opinión de los encuetados del centro de salud de san Ignacio.

2.6 Aspectos éticos:

La investigación se basó en los criterios proporcionados por Noreña & otros (2012).

Credibilidad: al presentar datos reales y reconocidos por los participantes.

Consistencia: en base al uso de la estadística para cuantificar los datos y la sustentación a través de un proceso de recolección y presentación en tablas y gráficos que reflejó objetivamente los hallazgos.

Confortabilidad: Los hallazgos son veraces y reales, recolectados a través de cuestionarios validados, contrastándose luego los resultados con los

Veracidad: la veracidad de la investigación está dada por la información obtenida de fuentes fidedignas que permiten desarrollar con éxito nuestro proyecto.

Confiable: La investigación está dada de información recopilada por diferentes fuentes que nos permite ser aceptada para el desarrollo de la investigación.

2.7 Criterios de rigor científico:

Asimismo, los criterios en este ámbito, de acuerdo a Noreña & otros (2012) se basaron en lo siguiente:

Consentimiento: Los informantes aceptaron participar del estudio y fueron ilustrados sobre los objetivos de la investigación, sus derechos y responsabilidades.

Confidencialidad: La protección de la identidad de los informantes se aseguró por el anonimato y la reserva del caso.

CAPÍTULO III:
RESULTADOS

3. RESULTADOS

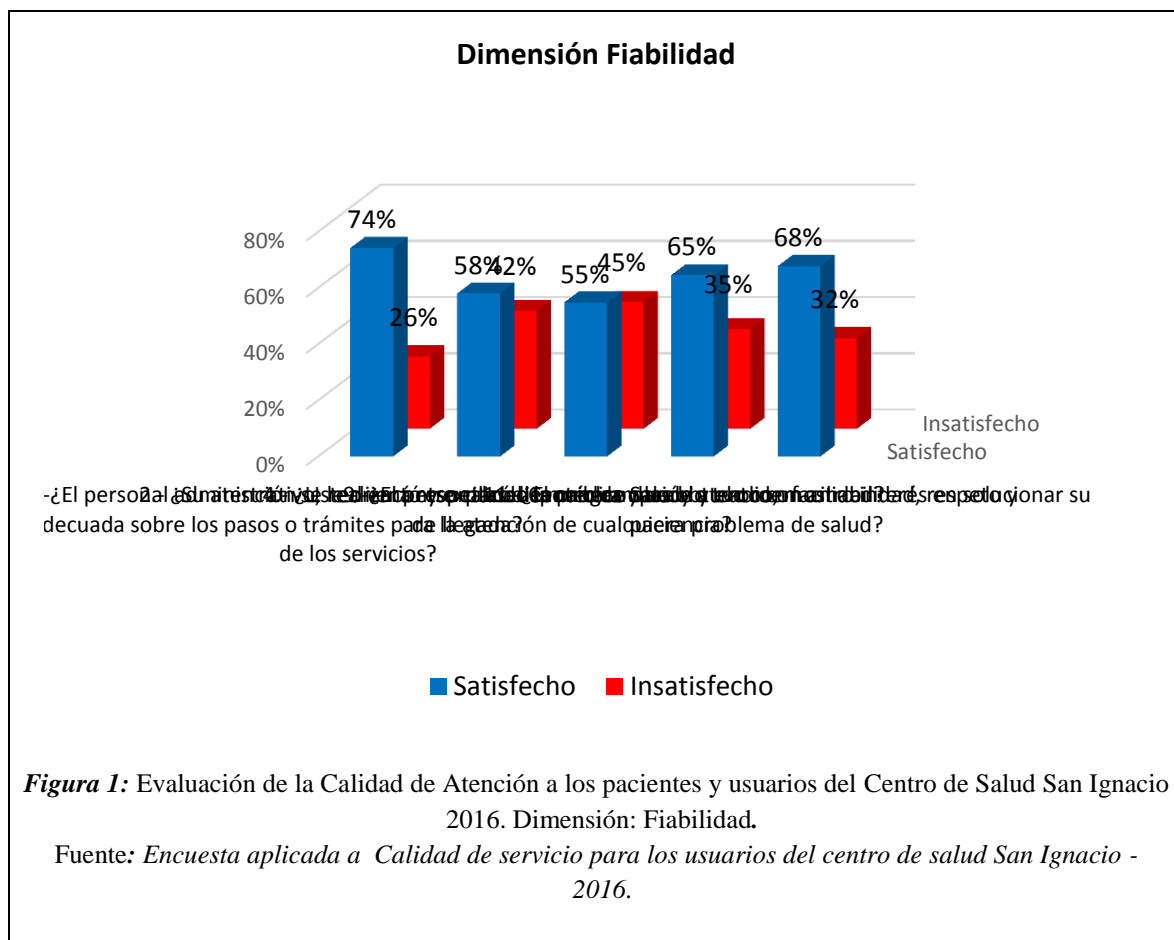
3.1 Tablas y Figuras.

3.1.1 Resultados de la dimensión Fiabilidad

Tabla 4 : Análisis de la Dimensión Fiabilidad de la Calidad de Atención. Centro de Salud San Ignacio. 2016.

| Preguntas de la Dimensión Fiabilidad | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|--|----------------|------------|-----------------|------------|
| | n | % | n | % |
| P1. ¿El personal administrativo, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de cualquiera de los servicios? | 23 | 74% | 8 | 26% |
| P2. ¿Su atención se realizará respetando la programación y el orden de llegada? | 18 | 58% | 13 | 42% |
| P4. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? | 17 | 55% | 14 | 45% |
| P9. ¿El personal del Centro de Salud lo trato con amabilidad, respeto y paciencia? | 20 | 65% | 11 | 35% |
| P11. ¿El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud? | 21 | 68% | 10 | 32% |
| Consolidado Fiabilidad | 16 | 52% | 15 | 48% |

Fuente: Encuesta aplicada a Calidad de servicio para los usuarios del centro de salud San Ignacio - 2016



En la evaluación de la tabla 5 y figura 1, de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio, encontramos que el 48% de encuestados se sienten insatisfechos, sin embargo, el 52% se sienten satisfechos con la fiabilidad en el Centro de Salud San Ignacio.

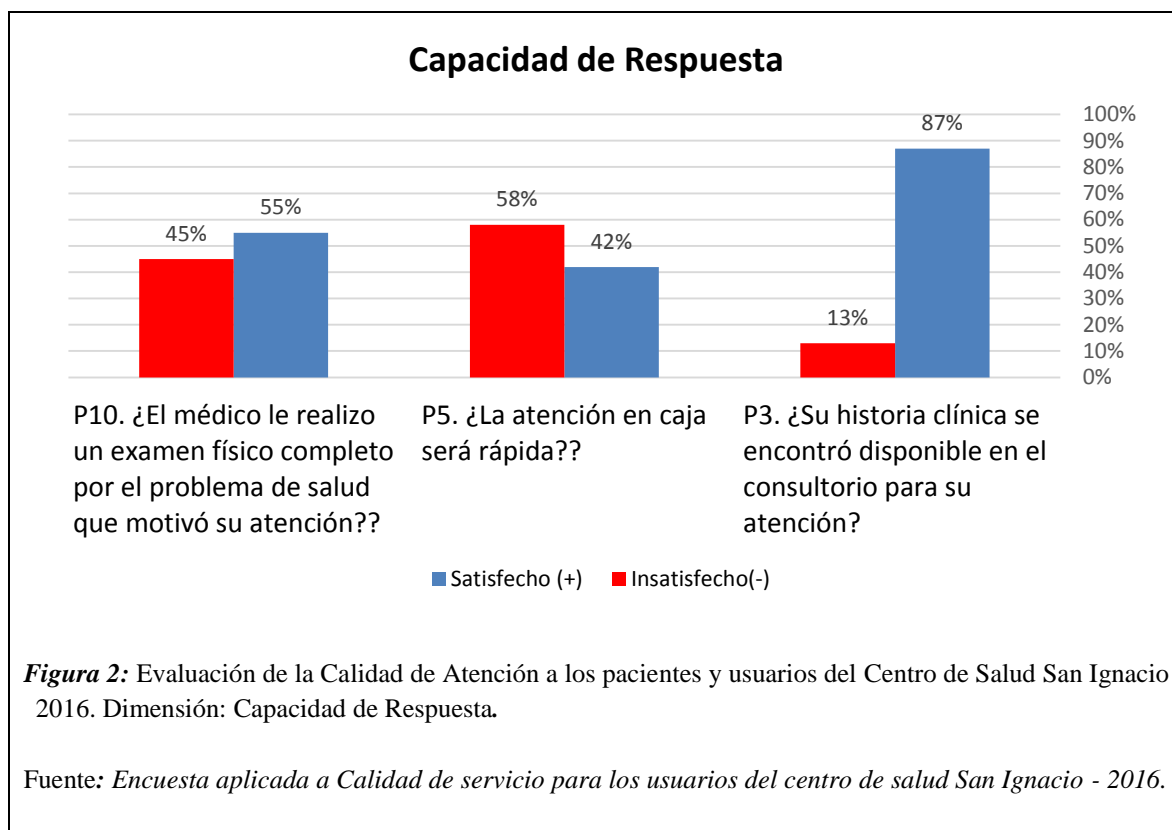
Los indicadores de satisfacción en la dimensión fiabilidad aceptables (<40% de insatisfacción) son los siguientes: En la orientación de manera clara sobre los pasos a seguir para su atención, el trato con amabilidad, respeto y paciencia, y sobre el interés que mostró el médico para solucionar su problema de salud. Los demás indicadores se encuentran en proceso de mejora (40%-60% de insatisfacción) tales como el respeto de la programación y orden de llegada, la disponibilidad y facilidad de encontrar citas.

3.1.2 Resultados de la Dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla 5 : Análisis de la Dimensión Capacidad de Respuesta de la Calidad de Atención. Centro de Salud San Ignacio. 2016.

| Preguntas de la Dimensión Capacidad de respuesta | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|--|----------------|------------|-----------------|------------|
| | n | % | n | % |
| P3. ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención? | 27 | 87% | 4 | 13% |
| P5. ¿La atención en caja será rápida?? | 13 | 42% | 18 | 58% |
| P10. ¿El médico le realizo un examen físico completo por el problema de salud que motivó su atención?? | 17 | 55% | 14 | 45% |
| Consolidado Capacidad de Respuesta | 16 | 52% | 15 | 48% |

Fuente: Encuesta aplicada a Calidad de servicio para los usuarios del centro de salud San Ignacio - 2016



En la evaluación de la tabla 6 y figura 2, de la dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio, encontramos que el 48% de encuestados se sienten insatisfechos, sin embargo, el 52% se sienten satisfechos con la capacidad de respuesta en el Centro de Salud San Ignacio.

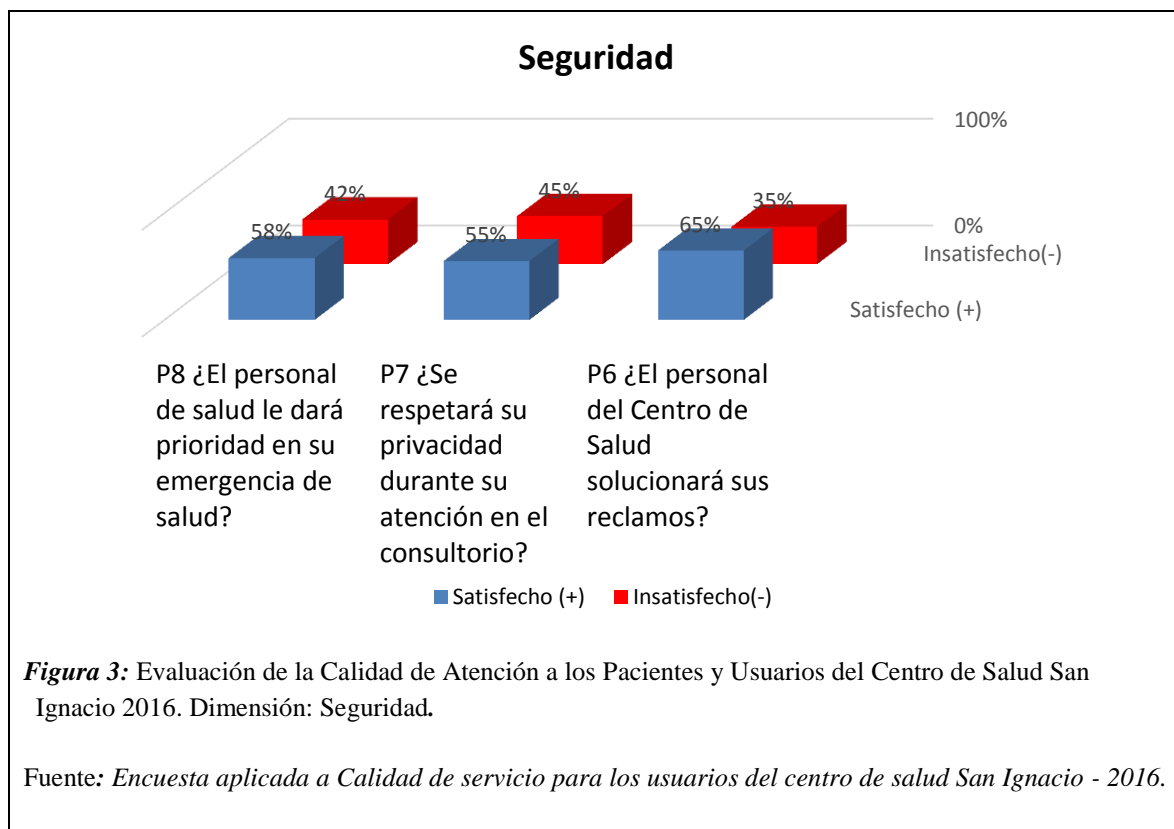
Los indicadores de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta aceptables (<40% de insatisfacción) son los siguientes: En la disponibilidad de su historia clínica para su atención. Los indicadores que se encuentran en proceso de mejora (40%-60% de insatisfacción) son la rapidez de atención en la caja, y la realización de un examen físico completo por el problema de salud que motiva la atención.

3.1.3 Resultados de la Dimensión Seguridad

Tabla 6 : Análisis de la Dimensión Seguridad de la Calidad de Atención. Centro de Salud San Ignacio. 2016.

| Preguntas de la Dimensión Seguridad | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|---|----------------|------------|-----------------|------------|
| | n | % | n | % |
| P6 ¿El personal del Centro de Salud solucionará sus reclamos? | 20 | 65% | 11 | 35% |
| P7 ¿Se respetará su privacidad durante su atención en el consultorio? | 17 | 55% | 14 | 45% |
| P8 ¿El personal de salud le dará prioridad en su emergencia de salud? | 18 | 58% | 13 | 42% |
| Consolidado Seguridad | 17 | 55% | 14 | 45% |

Fuente: Encuesta aplicada a los Calidad de servicio para los usuarios del centro de salud San Ignacio - 2016



En la evaluación de la tabla 7 y figura 3, de la dimensión Seguridad, encontramos que el 45% de encuestados se sienten insatisfechos, no obstante, el 55% se sienten satisfechos con la fiabilidad en el Centro de Salud San Ignacio.

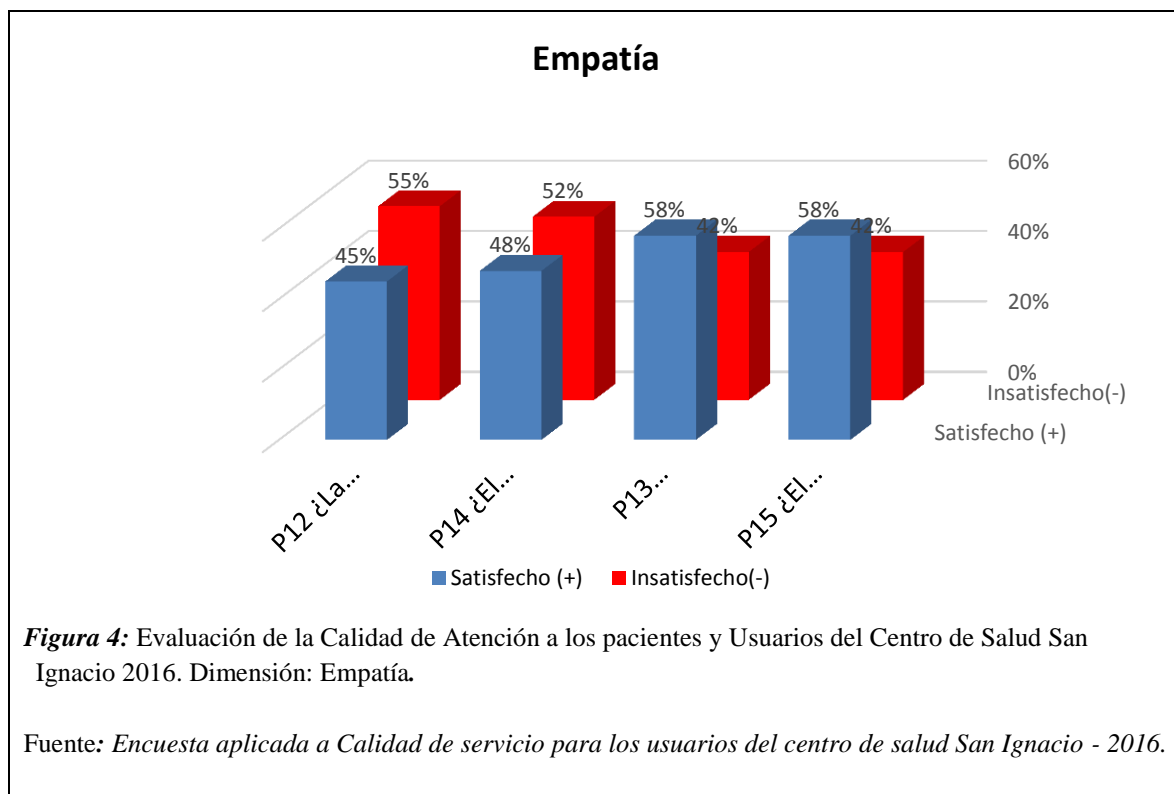
Los indicadores de satisfacción en la dimensión seguridad aceptables (<40% de insatisfacción) son los siguientes: En la solución a sus reclamos por parte del personal del Centro de Salud. Los indicadores que se encuentran en proceso de mejora (40%-60% de insatisfacción) tales como el respeto a su privacidad durante su atención en el consultorio y la prioridad que le dio el personal de salud en su emergencia de atención.

3.1.4 Análisis de la Dimensión Empatía

Tabla 7 : Análisis de la Dimensión Empatía de la Calidad de Atención. Centro de Salud San Ignacio. 2016.

| Preguntas de la Dimensión Empatía | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|--|----------------|------------|-----------------|------------|
| | n | % | n | % |
| P15 ¿El servicio de atención en el Centro de Salud logrará satisfacer sus necesidades? | 18 | 58% | 13 | 42% |
| P13 ¿Usted comprenderá la explicación que el médico le brindará sobre su problema de salud o resultado de la atención? | 18 | 58% | 13 | 42% |
| P14 ¿El trato que se le brindará a usted será igual que a los demás pacientes? | 15 | 48% | 16 | 52% |
| P12 ¿La atención que recibirá por parte del médico fue personalizada? | 14 | 45% | 17 | 55% |
| Consolidado Empatía | 15 | 48% | 16 | 52% |

Fuente: Encuesta aplicada a Calidad de servicio para los usuarios del centro de salud San Ignacio - 2016



En la evaluación de la tabla 8 y figura 4, de la dimensión Empatía de la calidad de servicio, encontramos que el 52% de encuestados se sienten insatisfechos, donde solo el 48% se sienten satisfechos con la empatía en el Centro de Salud San Ignacio.

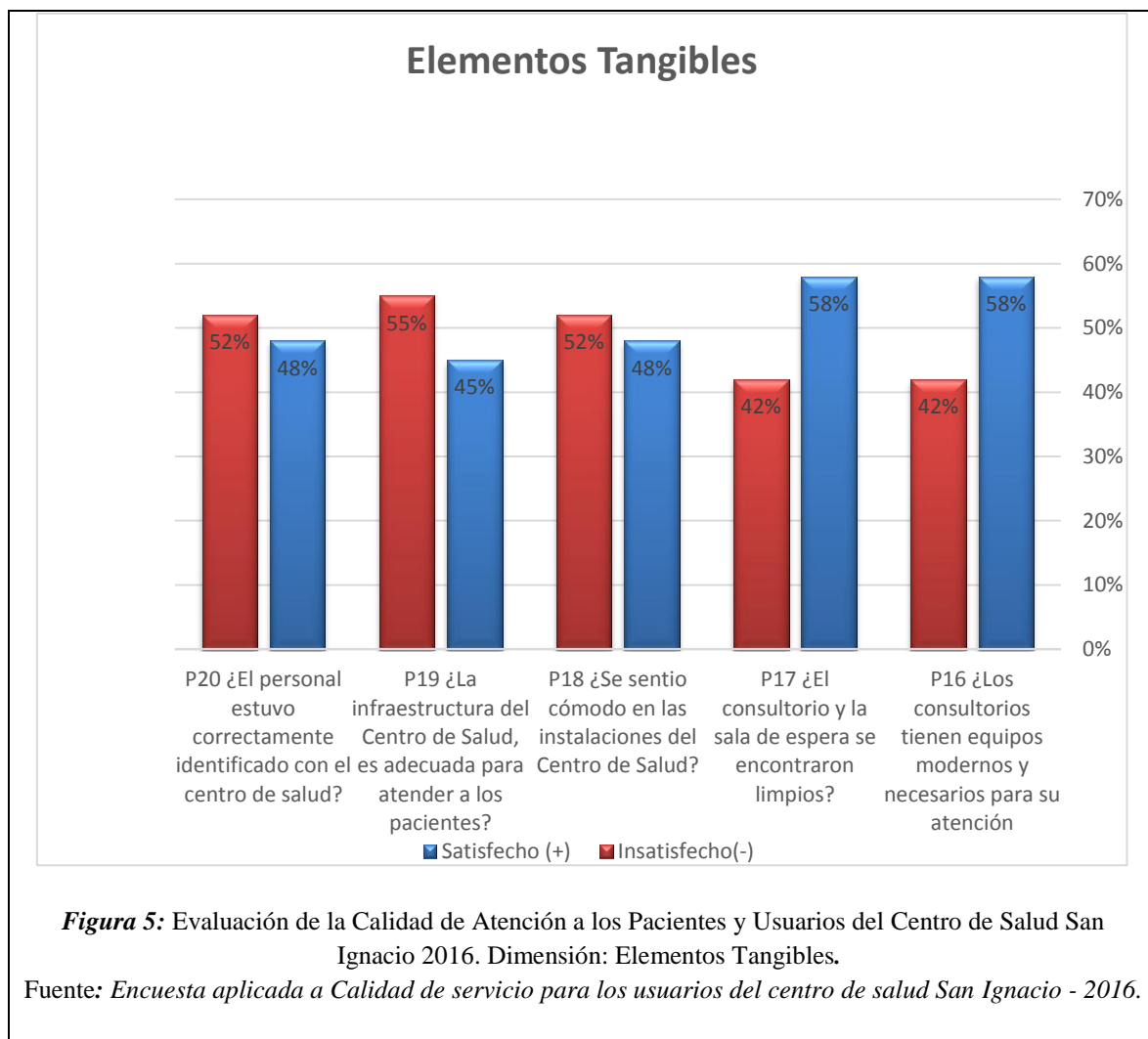
No existe indicadores aceptables en la dimensión empatía (<40% de insatisfacción). Todos los indicadores se encuentran en proceso de mejora (40%-60% de insatisfacción) tales como la atención personalizada recibida por parte del médico, la comprensión de la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud, el trato que se le brindó a usted fue igual que a los demás pacientes y la satisfacción de sus necesidades por el servicio de atención del Centro de Salud.

3.1.5 Análisis de la Dimensión Elementos Tangibles

**Tabla 8 : Análisis de la Dimensión Elementos Tangibles de la Calidad de Atención.
Centro de Salud San Ignacio. 2016.**

| Preguntas de la Dimensión Elementos Tangibles | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|--|----------------|------------|-----------------|------------|
| | n | % | n | % |
| P16 ¿Los consultorios tienen equipos modernos y necesarios para su atención | 23 | 74% | 8 | 26% |
| P17 ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios? | 17 | 55% | 14 | 45% |
| P18 ¿Se sintió cómodo en las instalaciones del Centro de Salud? | 19 | 61% | 12 | 39% |
| P19 ¿La infraestructura del Centro de Salud, es adecuada para atender a los pacientes? | 15 | 48% | 16 | 52% |
| P20 ¿El personal estuvo correctamente identificado con el centro de salud? | 15 | 48% | 16 | 52% |
| Consolidado Elementos Tangibles | 12 | 39% | 19 | 61% |

Fuente: Encuesta aplicada a Calidad de servicio para los usuarios del centro de salud San Ignacio - 2016



En la evaluación de la tabla 9 y figura 5, de la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio, encontramos que el 61% de encuestados se sienten insatisfechos, pese a todo se tiene un 39% que se sienten satisfechos con los elementos tangibles en el Centro de Salud San Ignacio.

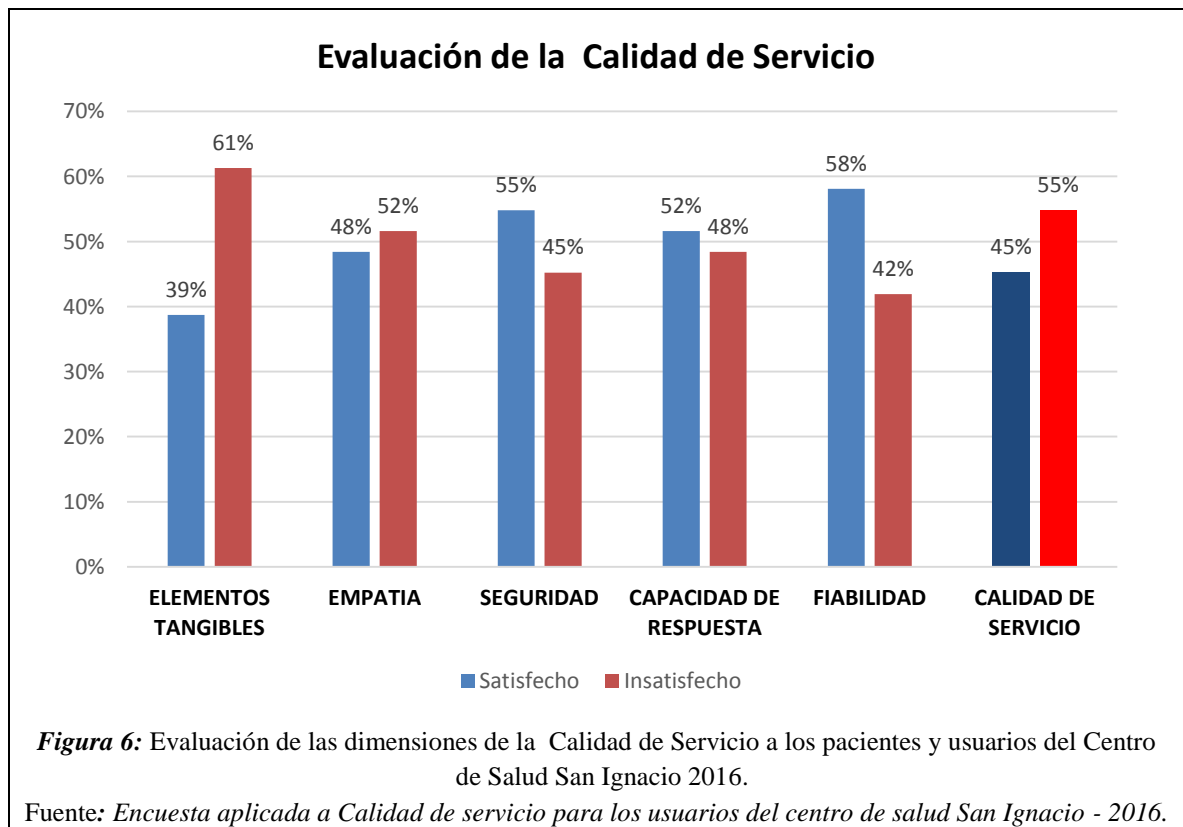
Todos los indicadores se encuentran en proceso de mejora (40%-60% de insatisfacción) tales como si los consultorios tienen equipos modernos y necesarios para su atención, la limpieza del consultorio y la sala de espera, la comodidad en las instalaciones del Centro de Salud, la infraestructura del Centro de Salud es adecuada para atender a los pacientes y la correcta identificación del personal que labora en el centro de salud.

3.1.6 Evaluación Global de las Dimensiones de la Calidad de Servicio en el Centro de Salud 2016

Tabla 9 : Análisis de las Dimensiones de la Calidad de Servicio. Centro de Salud San Ignacio. 2016.

| DIMENSIONES | Satisfecho | Insatisfecho |
|----------------------------|--------------|--------------|
| ELEMENTOS TANGIBLES | 38.7% | 61.3% |
| EMPATIA | 48.4% | 51.6% |
| SEGURIDAD | 54.8% | 45.2% |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | 51.6% | 48.4% |
| FIABILIDAD | 58.1% | 41.9% |
| CALIDAD DE SERVICIO | 45.2% | 54.8% |

Fuente: Elaboración Propia.



En la tabla 10 y gráfico 6 podemos observar que la evaluación total de las dimensiones nos muestra los niveles de la calidad de atención en el área de admisión del Centro de Salud de San Ignacio, resultando que el 55% de usuarios calificaron como insatisfechos y el 45% como satisfechos con el servicio de atención recibida. En el análisis comparativo de las dimensiones encontramos que la dimensión aspectos tangibles es la que tiene el peor porcentaje de insatisfacción con 61% seguido de la empatía con 52%, la capacidad de respuesta con 48%, la seguridad con 45% y la dimensión que tiene el porcentaje más alto de satisfacción es la fiabilidad con 58%, resultados que se deben tomar en cuenta para realizar acciones que permitan corregir estas deficiencias en el servicio del Centro de Salud de San Ignacio.

3.2 Discusión de resultados:

En la evaluación de la Calidad de Atención en el servicio al cliente en el Centro de Salud de San Ignacio, resultó que el 55% de usuarios calificaron como Insatisfechos y sólo el 45% como Satisfechos con el servicio de atención recibida. Comparando los resultados con la investigación realizada por Timaná (2012) en su investigación: Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, donde encontró con respecto a la calidad global de atención en el servicio de emergencia es el 48% como buena y el 45% como regular y el 7% mala.

Al realizar un diagnóstico de las dimensiones encontramos que la dimensión aspectos tangibles es la que tiene el peor porcentaje de insatisfacción con 61% seguido de la empatía con 52%, la capacidad de respuesta con 48%, la seguridad con 45%, y la dimensión que tiene el porcentaje más alto de satisfacción es la fiabilidad con 58%, resultados que se deben tomar en cuenta para realizar acciones que permitan corregir estas deficiencias en el servicio del Centro de Salud de San Ignacio. Tomando como referencia los resultados de la investigación realizada por (Maco, 2015) los hallazgos encontrados al realizar el diagnóstico de las características que presenta la calidad de servicio del área asistencial del hospital C.A.P. III Manuel Manrique Nevado, se observa con respecto al personal, la falta de apoyo o colaboración hacia el usuario,

asimismo el trato también tiene serias deficiencias, es decir el usuario se queja que es maltratado, otra característica importante es la imagen, el personal no refleja una buena imagen para la institución, ante esta situación encontrada culmina que es indispensable la aplicación de un programa de la calidad del servicio para incrementar la satisfacción de los usuarios en el área asistencial del hospital.

Podemos comparar también con los resultados similares de la investigación realizada sobre la Calidad de Servicio en el Policlínico Chiclayo Oeste Ubicado en la Ciudad de Chiclayo (Vásquez & López, 2015) que concluye que según los resultados obtenidos se identificó que existe una insatisfacción moderada en cada una de sus dimensiones, cabe precisar que en algunas de las dimensiones los asegurados perciben mayores deficiencias que en otras. Las tres que presentan mayores deficiencias son: tardanza en la asignación de citas (fiabilidad), el largo tiempo de espera para su atención (capacidad de respuesta) y el poco tiempo de atención en consulta (seguridad).

3.3 Aporte Científico

Propuesta Técnica para mejorar los servicios en el Centro de Salud San Ignacio

Introducción

La Calidad de servicio es señal que puede ser medible a través de medidas estandarizadas para ello es muy importante apoyarnos en los modelos de la calidad misma, además es algo que se puede cambiar con el apoyo de las distribuciones que se ven envueltas en ella.

Es por ello se intenta a través de esta promesa generar un cambio para optimizar la calidad de la atención del Centro de Salud San Ignacio siendo posible y de breve vencimiento para que la percepción del usuario cambie al tomar la atención el Centro de Salud en mención.

Objetivo

Mejorar los servicios de atención al usuario del Centro de Salud San Ignacio, orientado a la preparación del personal de Salud para mejorar las relaciones interpersonales y de

los métodos de atención.

Resultados Esperados

- 1.- Capacitar al personal al 100% sobre la Calidad de atención en el Centro de Salud San Ignacio, sobre los métodos de atención y las relaciones interpersonales.
- 2.- Iniciar y facilitar la conformación de una comisión de Calidad del Centro de Salud de San Ignacio.

Estrategias

Capacitar y Motivar al personal de salud del Centro de Salud de San Ignacio para el estudio de los problemas de calidad de dicho centro e incentivar al personal.

Durante el proceso de capacitación, se originará el diseño de los indicadores sobre calidad de los servicios ofrecidos.

Originar la unificación y continuación de los servicios y los productos de salud integrada

Ejes De Implementación

Optimizar el desempeño individual del recurso humano a través del aumento del personal en áreas como Obstetricia, enfermería y capacitar al personal en relaciones personales de motivaciones con la ayuda de instituciones públicas y privadas.

Fomentar a través de acciones de reunión la motivación y comunicación para así brindar una mejor atención a los usuarios externos del Centro de Salud.

Cronograma de Actividades del plan

| DESCRIPCIÓN | CRONOGRAMA | | | | | | | | | | | |
|------------------------|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| Aprobación del Plan | | | | x | | | | | | | | |
| Taller de Capacitación | | | | | | x | | | | | | |
| Evaluación de Taller | | | | | | | x | | | | | |
| Informe Final | | | | | | | x | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

PRESUPUESTO GENERAL DE LAS ACTIVIDADES

| Estrategias | Temas | Objetivo | Actividades | Responsable | Resultado | Periodicidad | Descripción | U.M | Cantidad | C.U | Costo Total | Total Presupuesto | | | | | | |
|---|---|---|--|---------------------------------|------------|--------------|--|---|--|---------------------------------|---------------------|-------------------|-------|--|--------|---|----------|----------|
| I taller de capacitación al personal del Centro de Salud San Ignacio (01 día) | *Atención al cliente. *Calidad en el servicio. *Competencias Personales para prestar un Servicio de Calidad *Trabajo en Equipo | * Sensibilizar a los colaboradores del Centro de Salud San Ignacio, a brindar un servicio de calidad utilizando las conductas observables como son, amabilidad, oportunidad y asesoría. | Informar sobre el programa al Gerente del Centro de Salud San Ignacio. | Responsable de recursos humanos | Favorable | 1 vez | Almuerzos (120 personas x 1 día) | unidad | 120 | S/. 7.00 | S/. 840.00 | S/. 2,450.00 | | | | | | |
| | | | Costos de los ponentes y material a utilizar. | | | | Refrigerios (Break) (120 personas x 1 día * 1 veces diaria) | unidad | 120 | S/. 4.00 | S/. 480.00 | | | | | | | |
| | | | Autorización para la ejecución del taller | | | | 01 Ponentes para el taller por 1 día Incluye Material + IGV | unidad | 1 | S/. 1,080.00 | S/. 1,080.00 | | | | | | | |
| | | | Fecha del taller | | | | Auditorio (de la misma entidad) | unidad | 1 | S/. 0.00 | S/. 0.00 | | | | | | | |
| | | | Invitación al taller | | | | Ambientación de local | unidad | 1 | S/. 50.00 | S/. 50.00 | | | | | | | |
| | | | Ejecución del taller | | | | Laptop (misma entidad) | unidad | 1 | S/. 0.00 | S/. 0.00 | | | | | | | |
| | | | Resultados. | | | | Micrófonos (misma entidad) | unidad | 1 | S/. 0.00 | S/. 0.00 | | | | | | | |
| | | | | | | | Proyector (misma entidad) | unidad | 1 | S/. 0.00 | S/. 0.00 | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Incentivo al personal | | | | Motivación, personal y liderazgo | * Reconocimiento al mejor trabajador por su excelente atención al servicio. | Informar sobre el programa al Gerente del Centro de Salud San Ignacio. | Responsable de recursos humanos | Excelente | | 1 vez | Resolución de felicitación al mejor trabajador | unidad | 1 | S/. 0.50 | S/. 0.50 |
| Elaboración de la resolución de felicitaciones | Cena familiar | unidad | | 1 | S/. 100.00 | S/. 100.00 | | | | | | | | | | | | |
| Reserva de la cena familiar (restaurant) | Día Libre | unidad | | 1 | 0 | S/. 0.00 | | | | | | | | | | | | |
| Hacer entrega del premio correspondiente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL GENERAL | | | | | | | | | | | S/. 2,550.50 | | | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

Financiamiento

Se presenta la propuesta general del Plan de las actividades por el cual el costo total de la propuesta será financiado por el Centro de Salud San Ignacio.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Se evaluó la calidad de atención en el servicio en el Centro de Salud de San Ignacio, encontrando que el 55% de usuarios se mostraron como Insatisfechos y sólo el 45% como Satisfechos con el servicio de atención recibida; es relevante observar el bajo porcentaje de usuarios insatisfechos, lo cual indica que se deben realizar acciones inmediatas que conlleven a elevar este porcentaje.

Al realizar un diagnóstico de las dimensiones de la calidad de atención al cliente, encontramos que la dimensión aspectos tangibles es la que tiene el peor porcentaje de insatisfacción con 61% seguido de la empatía con 52%, la capacidad de respuesta con 48%, la seguridad con 45%, y la dimensión que tiene el porcentaje más alto de satisfacción es la fiabilidad con 58%, resultados que se deben tomar en cuenta para realizar acciones que permitan corregir estas deficiencias en el servicio del Centro de Salud de San Ignacio.

4.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda que el Centro de Salud de San Ignacio considere mejorar los elementos tangibles, es decir que implemente los medios al proceso de atención al usuario ya sea en infraestructura y tecnología.

Es conveniente capacitar constantemente al personal que labora en el Centro de Salud San Ignacio para mejorar en atención logrando así la satisfacción del usuario.

Se recomienda que la dirección del Centro de Salud implemente herramientas, estrategias y modelos de gestión de la calidad de atención, debiendo monitorear, evaluar y medir el nivel de efectividad del modelo instituido, y que este instrumento sirva para la educación continua, lo cual permitirá elevar los indicadores expuestas, y consolidar la cultura de la calidad de la atención al paciente en el Centro de Salud de San Ignacio, a través de un trato eficiente y eficaz y de esta forma mantener niveles óptimos de calidad.

REFERENCIAS

- Alarcón, K. (2016). *Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca, durante el mes de diciembre del año 2013*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/134>
- Barry, K. (2009). Making reliability sustainable. *ABB Review*, 54-57.
- Cadavid, A., Mendoza, J. G., & Berrío Valencia, M. (2009). *Prevalencia de dolor agudo posoperatorio y calidad de la recuperación en el Hospital Universitario San Vicente de Paúl, Medellín, Colombia, 2007*. Medellín, : Latreia.
- Carrillo, D., Torrado, G., & Vergara, T. (2006). *Administración para la Calidad I*. Colima: Universidad de Colima .
- Castillo, E. (16 de Marzo de 2010). *Gestiopolis*. Obtenido de Escala Servqual para medir la calidad en el servicio: <https://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>
- Chávez, N. (2018). *Conocimientos Y Actitudes Del Personal De Salud Sobre El Seguro Integral De Salud Y Percepción De La Calidad De Atención Que Brinda Al Usuario. Red De Servicios De Salud Celendín - Cajamarca 2016*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Contreras, L. (2018). *Oferta y demanda de los servicios de salud Centro de Salud Magllanal, Jaén, 2013*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1651>
- Domínguez, K., Rodríguez, J., & Lobo, A. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Revista Iberoamericana de Enfermería Comunitaria*, 21-26. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6332885>
- González, M., Chamorro, M., & Rubio, L. (2007). *Introducción a la Gestión de la*

Calidad. Madrid: Jacaravan.

Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.

Hidalgo, C. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio en la Consulta Externa de la Clínica Millenium con la metodología SERVQUAL Abril – Junio 2010*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Huamán, S. (2014). *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I “José Soto Cadenillas” Chota*. Trujillo-Perú.: (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.

Ministerio de Salud [MINSA]. (29 de Setiembre de 2006). *Ley N° 26842 Ley General de Salud*. Obtenido de <http://diremid.diresamdd.gob.pe/index.php/leyes/item/1-ley-n-26842-ley-general-de-salud>

MINSA. (Setiembre de 2012). *Guía Técnica para a Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima, Perú.

Parasuraman, A., Zeithanmi, V., & Berry, L. (1985). *Research, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Reserch*. American Marketing Association.

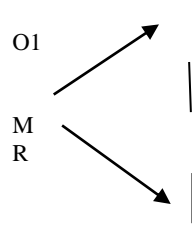
Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia De Servicios De Salud.

Reyes-Fernández, S. P.-S.-S., Romero-Castro, N. S., Moreno, M. F., & Andersson, N. (2015). Reyes-Fernández, S., Paredes-Solís, S., Legorreta-Soberanis, J., Romero-Castro, N. S., Moreno, M. F., & Andersson, N. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Revista Cubana de Estomatología*, 19-28. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=61436>

- Rodríguez, M. (2017). Satisfacción de usuarios de consulta externa de especialidad en el Instituto Nacional de Pediatría. *Acta Pediátrica de México*, 12-17. Obtenido de <http://repositorio.pediatrica.gob.mx:8180/handle/20.500.12103/1934>
- Rojas-Martínez, W., & Barajas-Lizarazo, M. (2016). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. *Revista Ciencia y Cuidado*, 9(1), 13-23. doi:<http://dx.doi.org/10.22463/17949831.448>
- Sánchez, E. (2017). *Percepción de las pacientes y familiares sobre la calidad de atención de enfermería según características demográficas Servicio de Gineco Obstetricia Centro de Salud Baños del Inca 2015*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Superintendencia Nacional de Salud [SUSALUD]. (6 de Diciembre de 2013). *Susalud*. Obtenido de <http://portales.susalud.gob.pe/web/portal/nosotros>

ANEXOS

Matriz de Consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | DISEÑO | POBLACIÓN Y MUESTRA |
|--|--|---|---|--|--|
| <p>¿De qué manera la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio en el centro de salud San Ignacio 2016?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera la Gestión del Talento Humano influye con la calidad del servicio en el centro de salud San Ignacio, 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>a) Conocer la gestión del talento humano de los empleados de centro de salud de san Ignacio, 2016.</p> <p>b) Identificar los factores que limitan el logro de la gestión efectiva del talento humano en el centro de salud de san Ignacio, 2016.</p> | <p>La gestión del talento humano está relacionada a la mejora con la calidad del servicio en el centro de salud San Ignacio, 2016</p> | <p>Variable Independiente: Gestión del Talento Humano</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos Institucionales • Clima Laboral • Desarrollo Profesional • Reconocimiento • Evaluación <p>Variable Dependiente: Calidad del Servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos Tangibles • Fiabilidad • Responsabilidad • Seguridad • Empatía | <p>El diseño de investigación es descriptiva, Correlacional y propositiva.</p> <p>O1</p> <p>M</p> <p>R</p> <p>O2</p> <p>M= Usuarios del Centro de Salud San Ignacio O1= Gestión del talento humano en el centro de salud de san Ignacio 2016 O2= Calidad del servicio R= Relación</p>  | <p>Población. La población del estudio la conforman 17036 usuarios del centro de salud de San Ignacio</p> <p>Muestra La muestra se obtuvo utilizando la siguiente fórmula estadística:</p> $n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p}$ <p>N: es el tamaño de la población o universo (172 usuarios) Z: nivel de confianza (95%) =1,96 d: error muestral: 5% (5) p: segmento positivo o que posee la característica de estudio (0.2). (Muestra piloto) q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica. (0.8). (muestra piloto). El tamaño de la muestra fue de 172 entrevistados.</p> |

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos de Medición

| ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD – SAN IGNACIO -2016 | | |
|--|-----------------------------------|----------------------------|
| Nombre del Encuestador: | _____ | |
| Fecha: ____/____/____ | Hora de Inicio: ____/____/____ | Hora Final: ____/____/____ |
| Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicio del Centro de Salud San Ignacio. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación. | | |
| DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO: | | |
| 1. Condición del encuestado | Usuario (a) | 1 |
| | Acompañante | 2 |
| 2. Edad del encuestado en años | | |
| 3. Sexo | Masculino | 1 |
| | Femenino | 2 |
| 4. Nivel de estudio | Analfabeto | 1 |
| | Primaria | 2 |
| | Secundaria | 3 |
| | Superior Técnico | 4 |
| 5. Tipo de usuario | Nuevo | 1 |
| | Continuador | 2 |
| 6. Especialidad/servicio donde fue atendido | | |

PERCEPCIONES

Califique las percepciones, que se refieren a como usted ESPERABA RECIBIR, la atención en el Centro de Salud – San Ignacio Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación

| N° | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| 1 P | ¿El personal administrativo, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de cualquiera de los Servicios? | | | | | |
| 2 P | ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? | | | | | |
| 3 P | ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su Atención? | | | | | |
| 4 P | ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? | | | | | |
| 5 P | ¿La atención en caja fue rápida? | | | | | |
| 6 P | ¿El personal del Centro de Salud solucionó su reclamo? | | | | | |
| 7 P | ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio? | | | | | |
| 8 P | ¿El personal de salud le dio prioridad en su emergencia de salud? | | | | | |
| 9 P | ¿El personal del Centro de Salud lo trató con amabilidad, respeto y Paciencia? | | | | | |
| 10 P | ¿El médico le realizó un examen físico completo por el problema de salud Que motivó su atención? | | | | | |
| 11 P | ¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de Salud? | | | | | |
| 12 P | ¿La atención que recibió por parte del médico fue personalizada? | | | | | |
| 13 P | ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su Problema de salud o resultado de la atención? | | | | | |
| 14 P | ¿El trato que se le brinda a usted es igual que a los demás pacientes? | | | | | |
| 15 P | ¿El servicio de atención en el Centro de Salud logró satisfacer sus Necesidades? | | | | | |
| 16 P | ¿Los consultorios tienen equipos modernos y necesarios para su atención? | | | | | |
| 17 P | ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios? | | | | | |
| 18 P | ¿Se sintió cómodo en las instalaciones del Centro de Salud? | | | | | |
| 19 P | ¿La infraestructura del Centro de Salud, es adecuada para atender a los Pacientes? | | | | | |
| 20 P | ¿El personal estuvo correctamente identificado con el centro de salud? | | | | | |

EXPECTATIVAS

Califique las expectativas, que se refieren a como usted ESPERA RECIBIR, la atención en el Centro de Salud – San Ignacio Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

| N° | PREGUNTAS (CREE USTED QUE:) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| 1 E | El personal administrativo, le orientará y explicará de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de cualquiera de los servicios | | | | | |
| 2 E | ¿Su atención se realizará respetando la programación y el orden de Llegada? | | | | | |
| 3 E | ¿Su historia clínica se encontrará disponible en el consultorio para su Atención? | | | | | |
| 4 E | ¿Usted encontrará citas disponibles y las obtendrá con facilidad? | | | | | |
| 5 E | ¿La atención en caja será rápida? | | | | | |
| 6 E | ¿El personal del Centro de Salud solucionará sus reclamos? | | | | | |
| 7 E | ¿Se respetará su privacidad durante su atención en el consultorio? | | | | | |
| 8 E | ¿El personal de salud le dará prioridad en su emergencia de salud? | | | | | |
| 9 E | ¿El personal del centro de salud lo tratará con amabilidad, respeto y Paciencia? | | | | | |
| 10 E | ¿El médico le realizará un examen físico completo por el problema de salud Que motivó su atención? | | | | | |
| 11 E | ¿El médico que le atenderá, mostrará interés en solucionar su problema de Salud? | | | | | |
| 12 E | ¿La atención que recibirá por parte del médico fue personalizada? | | | | | |
| 13 E | ¿Usted comprenderá la explicación que el médico le brindará sobre su Problema de salud o resultado de la atención? | | | | | |
| 14 E | ¿El trato que se le brindará a usted será igual que a los demás pacientes? | | | | | |
| 15 E | ¿El servicio de atención en el Centro de Salud logrará satisfacer sus Necesidades? | | | | | |
| 16 E | ¿Los consultorios tendrán equipos modernos y necesarios para su atención | | | | | |
| 17 E | ¿El consultorio y la sala de espera se encontrarán limpios? | | | | | |
| 18 E | ¿Se sentirá cómodo en las instalaciones del Centro de Salud? | | | | | |
| 19 E | ¿La infraestructura del Centro de Salud, será adecuada para atender a los Pacientes? | | | | | |
| 20 E | ¿El personal estará correctamente identificado con el centro de salud? | | | | | |

Imágenes de la Investigación



Validación de Expertos



Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración de Empresas

| | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| Nombre del Juez | <i>Wilder Alvarado Castillo</i> |
| Profesión | <i>Licenciado en Estadística</i> |
| Mayor Grado Académico obtenido | <i>Magister en Ciencias</i> |
| Experiencia Profesional (en años) | <i>19 años</i> |
| Institución donde labora | <i>Univ. Nac. Pedro Ruiz Gallo</i> |
| Cargo | <i>Docente Universitario</i> |

TESIS

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO PARA LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO 2016.

PROBLEMA: ¿CUAL ES LA CALIDAD DE ATENCION DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO?

OBJETIVO GENERAL: EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO-2016.

AUTORES: Cueva Peltroche Bety Karina
Gonzales Adrianzen Cesibel Lorena

| | |
|-------------------------------------|--|
| Instrumento evaluado | Encuesta Expectativa N° 1 Encuesta Perspectiva N° 2 |
| Objetivo de la investigación | El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el centro de salud San Ignacio – 2016. |

Detalle del Instrumento: El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la Operacionalización de la variable. Agradeceré evaluar cada ítem marcado con un aspa (x) en la alternativa "A" y en la alternativa "D" si está en desacuerdo.

| Ítems de preguntas: Encuesta Expectativa N° 1 Dirigida a los usuarios atendidos en el Centro de Salud San Ignacio – 2016. | |
|--|--|
| 1.- ¿El personal administrativo, le orientara y explicara de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de cualquiera de los servicios? | Sugerencias ... (A) (D) |
| 2.- ¿Su atención se realizará respetando la programación y el orden de llegada? | Sugerencias ... (A) (D) |
| 3.- ¿Su historia clínica se encontrará disponible en el consultorio para su atención? | Sugerencias ... (A) (D) |
| 4.- ¿Usted encontrará citas disponibles y las obtendrá con facilidad? | Sugerencias ... (A) (D) |
| 5.- ¿La atención en caja será rápida? | Sugerencias ... (A) (D) |
| 6.- ¿El personal del Centro de Salud solucionará sus reclamos? | Sugerencias ... (A) (D) |
| 7.- ¿Se respetará su privacidad durante su atención en el consultorio? | Sugerencias ... (A) (D) |
| 8.- ¿El personal de salud le dará prioridad en su emergencia de Salud? | Sugerencias ... (A) (D) |
| 9.- ¿El personal del Centro de Salud lo tratará con amabilidad, respeto y paciencia? | Sugerencias ... (A) (D) |
| 10.- ¿El médico le realizará un examen físico completo por el problema de salud que motivó su atención? | Sugerencias ... (A) (D) |
| 11.- ¿El médico que le atenderá, mostrará interés en solucionar su problema de salud? | Sugerencias ... (A) (D) |

| | |
|---|---|
| 12.- ¿La atención que recibirá por parte del médico fue personalizada? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 13.- ¿Usted comprenderá la explicación que el médico le brindará sobre su problema de salud o resultado de la atención? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 14.- ¿El trato que se le brindará a usted será igual que a los demás pacientes? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 15.- ¿El servicio de atención en el Centro de Salud logrará satisfacer sus necesidades? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 16.- ¿Los consultorios tendrán equipos modernos y necesarios para su atención? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 17.- ¿El consultorio y la sala de espera se encontrarán limpios? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 18.- ¿Se sentirá cómodo en las instalaciones del Centro de Salud? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 19.- ¿La infraestructura del Centro de Salud, será adecuada para atender a los pacientes? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 20.- ¿El personal estará correctamente identificado con el centro de salud? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |


 LIC. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
 N° COESPE 154
 COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU

| Ítems de preguntas: Encuesta Perspectiva N° 2 Dirigida a los usuarios atendidos en el Centro de Salud San Ignacio – 2016. | |
|--|--|
| 1.- ¿El personal administrativo, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de cualquiera de los servicios? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 2.- ¿Su atención se realizará respetando la programación y el orden de llegada? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 3.- ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 4.- ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 5.- ¿La atención en caja será rápida? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 6.- ¿El personal del Centro de Salud soluciono sus reclamos? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 7.- ¿Se respeto su privacidad durante su atención en el consultorio? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 8.- ¿El personal de salud le dio prioridad en su emergencia de salud? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 9.- ¿El personal del Centro de Salud lo trato con amabilidad, respeto y paciencia? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 10.- ¿El médico le realizo un examen físico completo por el problema de salud que motivó su atención? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 11.- ¿El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 12.- ¿La atención que recibió por parte del médico fue personalizada? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |

| | |
|--|---|
| 13.- ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de la atención? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 14.- ¿El trato que se le brindo a usted será igual que a los demás pacientes? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 15.- ¿El servicio de atención en el Centro de Salud logro satisfacer sus necesidades? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 16.- ¿Los consultorios tienen equipos modernos y necesarios para su atención? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 17.- ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 18.- ¿Se sintió cómodo en las instalaciones del Centro de Salud? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 19.- ¿La infraestructura del Centro de Salud, es adecuada para atender a los pacientes? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 20.- ¿El personal estuvo correctamente identificado con el centro de salud? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |


 LIC. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
 N° COESPE 154
 COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU

ENCUESTA VALORATIVA DE PROPUESTA

(Documento Reservado)

Nombres y Apellidos: *Wilder Angel Alvarado Castillo*

Cargo: *Docente Universitario*

Institución: *Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*

Por favor, valorar la concepción de la propuesta

1. Problema de estudio:
¿Cuál es la Calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud de la provincia de San Ignacio?

| | |
|--|-------------------------------------|
| Bien concebido <input checked="" type="checkbox"/> | <u>Haría los siguientes cambios</u> |
| Deficiente () | |

2. Objetivo

Mejorar los servicios de atención al usuario del Centro de Salud San Ignacio, orientado a la preparación del personal de Salud para mejorar las relaciones interpersonales y de los métodos de atención.

| | |
|--|-------------------------------------|
| Bien concebido <input checked="" type="checkbox"/> | <u>Haría los siguientes cambios</u> |
| Deficiente () | |

3. Fundamento Teórico

Calidad de Servicio. - Es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pague, la calidad puede estar definida solamente en términos de agente. (Deming, 1989)

| | |
|--|-------------------------------------|
| Bien concebido <input checked="" type="checkbox"/> | <u>Haría los siguientes cambios</u> |
| Deficiente () | |


LIC. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
N° COESPÉ 154
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU

4. Estrategias para el cambio

Motivar e incluir al personal de salud del Centro de Salud de San Ignacio para el estudio de los problemas de calidad de dicho centro.

Durante el proceso de capacitación, se originará el diseño de los indicadores sobre calidad de los servicios ofrecidos.

Originar la unificación y continuación de los servicios de salud integrada de los servicios de salud, producto de los informes de la Unidad del centro de Salud San Ignacio

| | |
|--|-------------------------------------|
| Bien concebido <input checked="" type="checkbox"/> Deficiente () | Haría los siguientes cambios |
|--|-------------------------------------|



J.C. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
N° COESPE 154
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU



Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración de Empresas

| | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| Nombre del Juez | HIPOLITO MACALOPU INGA |
| Profesión | LICENCIADO EN ESTADISTICA |
| Mayor Grado Académico obtenido | MAESTER |
| Experiencia Profesional (en años) | 19 AÑOS |
| Institución donde labora | UNIV. NAC. PEDRO RUIZ GALLO |
| Cargo | DOCENTE UNIVERSITARIO |

TESIS

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO PARA LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO 2016.

PROBLEMA: ¿CUAL ES LA CALIDAD DE ATENCION DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO?

OBJETIVO GENERAL: EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO-2016.

AUTORES: Cueva Peltroche Bety Karina
Gonzales Adrianzen Cesibel Lorena

| | |
|-------------------------------------|--|
| Instrumento evaluado | Encuesta Expectativa N° 1 Encuesta Perspectiva N° 2 |
| Objetivo de la investigación | El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el centro de salud San Ignacio – 2016. |

Detalle del Instrumento: El instrumento ha sido construido a partir de los indicadores de la Operacionalización de la variable. Agradeceré evaluar cada ítem marcado con un aspa (x) en la alternativa "A" y en la alternativa "D" si está en desacuerdo.

| Ítems de preguntas: Encuesta Expectativa N° 1 Dirigida a los usuarios atendidos en el Centro de Salud San Ignacio – 2016. | |
|--|---|
| 1.- ¿El personal administrativo, le orientara y explicara de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de cualquiera de los servicios? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 2.- ¿Su atención se realizará respetando la programación y el orden de llegada? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 3.- ¿Su historia clínica se encontrará disponible en el consultorio para su atención? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 4.- ¿Usted encontrará citas disponibles y las obtendrá con facilidad? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 5.- ¿La atención en caja será rápida? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 6.- ¿El personal del Centro de Salud solucionará sus reclamos? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 7.- ¿Se respetará su privacidad durante su atención en el consultorio? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 8.- ¿El personal de salud le dará prioridad en su emergencia de Salud? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 9.- ¿El personal del Centro de Salud lo tratará con amabilidad, respeto y paciencia? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 10.- ¿El médico le realizará un examen físico completo por el problema de salud que motivó su atención? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 11.- ¿El médico que le atenderá, mostrará interés en solucionar su problema de salud? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |



HIPÓLITO MACALUPÚ INGA
COESPE N° 1010
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

| | |
|---|---|
| 12.- ¿La atención que recibirá por parte del médico fue personalizada? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 13.- ¿Usted comprenderá la explicación que el médico le brindará sobre su problema de salud o resultado de la atención? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 14.- ¿El trato que se le brindará a usted será igual que a los demás pacientes? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 15.- ¿El servicio de atención en el Centro de Salud logrará satisfacer sus necesidades? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 16.- ¿Los consultorios tendrán equipos modernos y necesarios para su atención? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 17.- ¿El consultorio y la sala de espera se encontrarán limpios? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 18.- ¿Se sentirá cómodo en las instalaciones del Centro de Salud? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 19.- ¿La infraestructura del Centro de Salud, será adecuada para atender a los pacientes? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 20.- ¿El personal estará correctamente identificado con el centro de salud? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |


 HIPÓLITO MACALUPÚ INGA
 COESPE N° 1010
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Ítems de preguntas: Encuesta Perspectiva N° 2 Dirigida a los usuarios atendidos en el Centro de Salud San Ignacio – 2016.

| | |
|--|---|
| 1.- ¿El personal administrativo, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de cualquiera de los servicios? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 2.- ¿Su atención se realizará respetando la programación y el orden de llegada? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 3.- ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 4.- ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 5.- ¿La atención en caja será rápida? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 6.- ¿El personal del Centro de Salud soluciono sus reclamos? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 7.- ¿Se respeto su privacidad durante su atención en el consultorio? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 8.- ¿El personal de salud le dio prioridad en su emergencia de salud? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 9.- ¿El personal del Centro de Salud lo trato con amabilidad, respeto y paciencia? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 10.- ¿El médico le realizo un examen físico completo por el problema de salud que motivó su atención? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 11.- ¿El médico que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 12.- ¿La atención que recibió por parte del médico fue personalizada? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |


 HIPÓLITO MACALUPÚ INGA
 COESPE N° 1010
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

| | |
|--|---|
| 13.- ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de la atención? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 14.- ¿El trato que se le brindo a usted será igual que a los demás pacientes? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 15.- ¿El servicio de atención en el Centro de Salud logro satisfacer sus necesidades? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 16.- ¿Los consultorios tienen equipos modernos y necesarios para su atención? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 17.- ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 18.- ¿Se sintió cómodo en las instalaciones del Centro de Salud? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 19.- ¿La infraestructura del Centro de Salud, es adecuada para atender a los pacientes? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |
| 20.- ¿El personal estuvo correctamente identificado con el centro de salud? | Sugerencias ... <input checked="" type="checkbox"/> (D) |


 HIPOLITO MACALUPU INGA
 COESPE N° 1010
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

ENCUESTA VALORATIVA DE PROPUESTA

(Documento Reservado)

Nombres y Apellidos: HIPOLITO MACAZOPU INGA

Cargo: DOCENTE UNIVERSITARIO

Institución: UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

Por favor, valorar la concepción de la propuesta

1. Problema de estudio:
¿Cuál es la Calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud de la provincia de San Ignacio?

| | |
|--|-------------------------------------|
| Bien concebido <input checked="" type="checkbox"/> | <u>Haría los siguientes cambios</u> |
| Deficiente () | |

2. Objetivo
Mejorar los servicios de atención al usuario del Centro de Salud San Ignacio, orientado a la preparación del personal de Salud para mejorar las relaciones interpersonales y de los métodos de atención.

| | |
|--|-------------------------------------|
| Bien concebido <input checked="" type="checkbox"/> | <u>Haría los siguientes cambios</u> |
| Deficiente () | |

3. Fundamento Teórico

Calidad de Servicio. - Es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagara, la calidad puede estar definida solamente en términos de agente. (Deming, 1989)

| | |
|--|-------------------------------------|
| Bien concebido <input checked="" type="checkbox"/> | <u>Haría los siguientes cambios</u> |
| Deficiente () | |

4. Estrategias para el cambio

Motivar e incluir al personal de salud del Centro de Salud de San Ignacio para el estudio de los problemas de calidad de dicho centro.

Durante el proceso de capacitación, se originará el diseño de los indicadores sobre calidad de los servicios ofrecidos.

Originar la unificación y continuación de los servicios de salud integrada de los servicios de salud, producto de los informes de la Unidad del centro de Salud San Ignacio

| | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Bien concebido (X) Deficiente () | Haría los siguientes cambios |
|--------------------------------------|-------------------------------------|

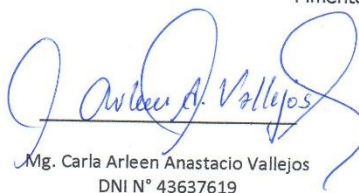

.....
HIPÓLITO MACALUPU INGA
COESPE N° 1010
COLEGIU DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N°1739-FACEM-USS-2016**, presentado por la egresada CUEVA PELTROCHE BETY KARINA y GONZÁLES ADRIANZEN CESIBEL LORENA, autoras de la Investigación titulada: **CALIDAD DEL SERVICIO PARA LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO - 2016**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio en la USS.

Pimentel, 17 de enero del 2019



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Cueva Peltroche & Gonzales Adrianzen.docx (D43601666)
Submitted: 11/6/2018 5:03:00 PM
Submitted By: awilliam@crece.uss.edu.pe
Significance: 17 %

Sources included in the report:

TESIS Ramos, Flores.pdf (D21350172)
TESEN MIO & TESEN NARVASTA.docx (D36993479)
GAMONAL VASQUEZ & UCAÑAY CORNEJO.docx (D36746498)
Lcda. Monica Tamayo 21 agosto.doc (D40903367)
TESIS FINAL- CORREGIDO.docx Alanya.docx (D43342636)
RAMOS GARCIA.docx (D43458300)
RAMOS GARCIA.docx (D43155957)
<https://www.definicionabc.com/salud/centro-de-salud.php>
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/Romero_al.p

Instances where selected sources appear:

76

FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 30 de Noviembre del 2017

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

CUEVA PELTROCHE BETY KARINA, con DNI: 46118356.

GONZALES ADRIANZEN CESIBEL LORENA, con DNI: 43327625.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: CALIDAD DE SERVICIO PARA LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO - 2016., presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el grado de bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APELLIDOS Y NOMBRES | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------|
| CUEVA PELTROCHE BETY KARINA | 46118356 | |
| GONZALES ADRIANZEN CESIBEL LORENA | 43327625 | |

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Cueva Peltroche Bety Karina

Apellidos y nombres

46118356 2151810999 Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Gonzales Adrianzen Cesibel Lorena

Apellidos y nombres

43327625 2151812296 Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado


CALIDAD DE SERVICIO PARA LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO - 2016

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administration

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



Cueva Peltroche Bety Karina

DNI N° 46118356





Gonzales Adrianzen Cesibel Lorena

DNI N° 43327625





GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD JAÉN
CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO
"Año del buen servicio al ciudadano"



San Ignacio, 13 de abril del 2017

Señor:

Mg. Mirko Merino Núñez
Director de la EAP- Administración
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
Presente. -

ASUNTO: CARTA DE ACEPTACIÓN DEL CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO, PARA REALIZAR EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle sobre la aceptación para realizar el proyecto de investigación por parte de nuestra Institución a las alumnas CUEVA PELTROCHE, Betty Karina con DNI 46118356 y a GONZALES ADRIANZEN Cesibel Lorena con DNI 43327625, para el desarrollo de su investigación; comprometiéndose a participar en este proceso ofreciendo la información y el apoyo necesario.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


RES. DE ASESORIA DE SALUD SAN IGNACIO
CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO 1-4
ANTHONY LECHAVEZ MEDINA
C.M.P. N° 182931
MÉDICO CIRUJANO