



UNIVERSIDAD
AUTONOMA
DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

TRABAJO DE INVESTIGACION

**Medición de satisfacción en consultorios del
Centro de Salud externa Santa Rosa de Tambo,
Provincia Huaytará, Departamento Huancavelica.**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

PRESENTADO POR:

HERMELINDA ERMINIA MARCOS LUJAN

ASESOR

MG. MARIANA CAMPOS SOBRINO

CHINCHA _ICA – PERÚ

DEDICATORIA

A mi familia, Por haberme apoyado en todo
Momento, por sus consejos, sus valores,
Por la motivación constante
Que me ha permitido
Ser una persona de bien,
Pero más que nada , por su amor.

A las licenciadas docentes que me han Acompañado
durante el largo camino, Brindándome siempre su
orientación con Profesionalismo ético en la adquisición
de conocimientos y afianzando mi formación como
enfermera.

RESUMEN

La medición de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del centro de salud Santa Rosa de Tambo, provincia Huaytará, departamento Huancavelica, es de suma importancia considerarla en este proyecto de investigación, ya que se ha visto realmente la insatisfacción e incomodidad de algunos pacientes que asisten a los establecimientos de salud, por ello hoy en día hay entidades que protegen al usuario y velan por el beneficio y bienestar de ellos, cabe decir que la atención a los usuarios debe de ser con calidad y calidez y que todo ello impacte positivamente en la eficacia de los servicios de salud de la población de la en beneficio de la comunidad y población de la región.

El servicio de calidad es un derecho del usuario que se inicia a partir de su concepción hasta el final de sus días y puede ser de manera individual y colectiva en las distintas áreas del establecimiento de salud de su jurisdicción y para una buen atención y satisfacción del usuario el centro de salud debe de contar con equipos de acuerdo a la especialidad y con materiales y medicinas que los galenos prescriban para sus falencias del usuario atendido en consultorios externos del centro de salud de santa rosa de tambo

INDICE

INTRODUCCION.....	05
DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA DE REALIDAD.....	06
PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACION.....	09
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION.....	12
VARIABLES.....	12
OBJETIVOS.....	12
OBJETIVO GENERAL.....	12
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
MÉTODOLOGIA DE PROCEDIMIENTO.....	23
RESULTADOS.....	27
CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN.....	32
CONCLUSIONES.....	32
BIBLIOGRAFIA.....	33

I. INTRODUCCIÓN

Es importante conocer acerca de medición de satisfacción en consultorios del centro de salud, porque esto nos va permitir atender con calidad y calidez al paciente o cliente de tal forma que las proposiciones de mejora reconozcan a contextos existentes y al mejor alcance de los necesidades de los pacientes y esto a la vez impacten positivamente en la eficacia de los servicios de salud de la población de la comunidad, que acude al centro de salud de Santa Rosa de Tambo, provincia de Huaytará, Departamento de Huancavelica.

Todo ello se dará en el marco del lineamiento de política sectorial, el MINSA el cual instituye los inicios, plataformas conceptuales y metas que vienen alineando a los establecimientos de salud para la mejora y eficacia de atención de los usuarios.

Si bien es cierto que el Ministerio de salud tiene normas y lineamientos de política sectoriales acerca de la satisfacción de usuarios externos de salud, orientados a mejorar la calidad y desarrollo, por ello el sistema considera cuatro importantes componentes como el aval y mejora de la eficacia y el de encuesta para una mejor atención con calidad y calidez, a los usuarios que acuden a los centros de salud de su jurisdicción.

II. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA DE LA REALIDAD

Evaluación en la satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio externo del C.S. Santa Rosa - Tambo, Huaytará, Huancavelica.

SANTA ROSA - TAMBO EN HUANCAMELICA



Geográficamente tiene una superficie de 226,56 km².

Ubicación de Santa Rosa de Tambo

Distrito: Tambo

Provincia: Huaytará

Región: Huancavelica

Ubigeo : 090616

Latitud Sur: 13° 41' 22.3" S (-13.68951866000)

Longitud Oeste: 75° 16' 28.9" W (-75.27468740000)

Altitud: 3202 msnm

Huso horario: UTC-5

DATOS DE SANTA ROSA DE TAMBO

Servicio Educativo

Santa Rosa de Tambo sí cuenta con Centros Educativos en

Inicial

Primaria

Secundaria

Mapa de Santa Rosa de Tambo



CENTRO DE SALUD DE SANTA ROSA DE TAMBO

EE.SS: Santa Rosa De Tambo
Clasificación: Centro de Salud o Centro Medico
Categoría: I-3
Dirección: Comunidad De Santa Rosa De Tambo S/N
Huancavelica - Huaytará - Tambo
Ubigeo: 090616
Horario: 8:00 - 18:00 horas
Dirección de salud: Huancavelica
Red: Huaytará
Micro red: Huaytará
Unidad Ejecutora: Gerencia Sub-Regional Huaytará



III. PROPÓSITO DE INVESTIGACIÓN

a. PROBLEMÁTICA DE LA REALIDAD DE INVESTIGACION

En estos últimos años, la región Huancavelica esta brindado una mejor atención al usuario que asiste al establecimiento de salud, porque nuestra meta como servidores de salud es brindar atención con calidez, para así alcanzar la satisfacción del usuario.

Todas las condiciones influyen para mejorar el estado de salud de la ciudadanía e complementar un método de gestión de calidad en todos los establecimientos de salud.

Tabla 1

Perú: morbimortalidad neonatal e infantil años 2014-2015.

Característica seleccionada	Mortalidad neonatal (MN)	Post-neonatal 1/ (MPN)	Mortalidad infantil (${}_1q_0$)	Post-infantil (${}_4q_1$)	En la niñez (${}_5q_0$)
Área de residencia					
Urbana	8	5	14	3	17
Rural	11	11	22	7	29
Región natural					
Lima Metropolitana	6	4	10	3	13
Resto Costa	7	6	13	2	15
Sierra	11	10	21	6	28
Selva	13	8	20	8	28
Educación de la madre					
Sin educación	18	14	32	7	38
Primaria	11	9	20	7	27
Secundaria	8	5	14	4	18
Superior	8	8	16	1	17
Quintil de riqueza					
Quintil inferior	13	10	23	7	30
Segundo quintil	9	9	18	8	25
Quintil intermedio	11	5	16	2	18
Cuarto quintil	7	3	10	2	12
Quintil superior	5	7	12	0	13
Total	9	7	17	5	21

Fuente: INEI y ENDES.

La DIRESA de la región Huancavelica, la calidad del servicio en salud es amplia ya que median muchos factores que no beneficia a que se brinde una humana calidad del servicio en el sector salud: como es la subestructura, con equipos, RR.HH., la inadecuada utilidad de encuesta para poder tomar una decisión adecuada y certera y la más significativa y la escasa participación de los diferentes entes de las autoridades regionales, autoridades locales, DIRESA, micro redes y EE.SS, para ejecutar una labor acoplado en coordinación con dichas autoridades y el sector salud, por lo que es una necesidad emprender por cimentar sugeridas que ubiquen el progreso de la calidad del servicio integral, eficaz y sostenible; y todo esto conlleva a que el profesional de la salud expresar operaciones con la articulación de los distintos actores sociales a expresar políticas públicas que están orientadas a mejorar la prestación del servicio de salud al usuario.

Según la DIRESA de la región Huancavelica en el año 2014, como se puede observar en la tabla 2, figura 2 y 3 el área de Gestión de la Calidad informo que en un 79% de usuarios insatisfechos con lo que corresponde calidad de atención en consultorios externos en los EE: SS. En el año 2015 reportó un 60% de usuarios insatisfechos con la calidad de atención. Estos resultados tienen secuelas en el crecimiento de la morbimortalidad sobre todo en poblaciones vulnerables como se consideran a los niños, gestantes y adultos mayores que son los grupos más vulnerables.

Tabla 2

Calidad de servicios en las instituciones de salud Huancavelica 2014-2015

Redes de Salud	2014		2015	
	Satisfechos	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos
	(%)	(%)	(%)	(%)
Acobamba	27	73	38	62
Angaraes	22	78	36	64
Castrovirreyna	26	74	39	61
Churcampa	18	82	40	60
Huancavelica	23	77	44	56
Huaytará	15	85	37	63
Tayacaja	18	82	43	57
Total DIRESA Hvca.	22	79	40	60

Fuente: INEI y ENDES

El proceso se propone como fin último la satisfacción de sus clientes y que éstos forjen un vínculo fuerte, arraigado, con el producto o servicio en cuestión y esto solamente será factible cuando los mismos satisfacen y cumplen las expectativas de los usuarios.

Así las instituciones prestadoras de servicios de salud contratan profesionales especializados en esta tarea que no solamente le garantizan un éxito sino que además le permiten reducir la morbilidad y mortalidad de los usuarios, prestando servicios de calidad con calidez de acuerdo a las necesidades de los mismos.

Pero además de estudiar lo que el usuario necesita y/o requiere, también es importante seguirlo en el proceso post adquisición del servicio, acompañarlo por ejemplo a través de un efectivo sistema que lo asista en cualquier inquietud o problemática que pueda presentársele.

IV. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

a. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en los consultorios del centro de salud externo Santa Sosa de Tambo, Provincia de Huaytará, Departamento Huancavelica?

V. ANTECEDENTES

La calidad de prestaciones de servicios de salud es un tema considerablemente tratado en los textos por hace más de 40 años, su concepto, interpretación y valoración continua estando en discusión y compleja, debido a los diferentes factores implicados.

Parasuraman Zeithaml y Berry (1994), ejecutaron los estudios iniciales y formales de calidad de servicios. La percepción de la calidad de servicio es la consecuencia de una igualdad del usuario con el desempeño en la entrega del servicio de salud y también con el transcurso de ejecución de éste.

La complacencia de los usuarios que asisten a los consultorios externos, que expresa un juicio de valor propio y subjetivo, es el aspecto clave del concepto y apreciación de la calidad, y es el indicador más usado para valorar la calidad de atención en los servicios de salud y su medida se pronuncia en los niveles de complacencia del usuario que asiste al centro de salud.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación contribuirá a remediar los graves problemas que casi siempre están presentes en la DIRESA de la región Huancavelica, que es la insatisfacción de los usuarios que asisten a los consultorios externos del Centro de salud de Santa Rosa de Tambo, porque hay muchas insuficiencias que tiene que ver con la inoportuna atención de calidad con calidez del área de gestión de calidad y lo notable que se puede percibir son quejas por los usuarios que acuden a los consultorios externos en busca de ayuda y lo que se busca con este trabajo de investigación es facilitar los componentes y materiales para optimizar la calidad y calidez de servicio en beneficio del usuario sanos y enfermos.

Esta investigación está orientado a la resolución de problemas que presentan los usuarios que asisten a los consultorios externos, ya sea por una falencia o realizarse una revisión general, para así poder prevenir enfermedad alguna, y también está dedicada a vigilar la calidad de atención integral que se le debe brindar al paciente.

VI. VARIABLES

a. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

b. OBJETIVO GENERAL

Establecer la complacencia de los usuarios que acuden a los consultorios externos del C.S. Santa Rosa - Tambo, Provincia Huaytará, Departamento Huancavelica

ESPECIFICO

1. Igualar la fiabilidad de clientes que asisten a los consultorios externos del C.S de Santa Rosa _ Tambo.
2. Igualar la contestación de clientes que acuden a los consultorios externos del Centro de Salud Santa Rosa _ Tambo.
3. Igualar seguridad de clientes que concurren a los consultorios externos del Centro de Salud Santa Rosa _ Tambo.
4. Igualar la empatía de clientes que acuden a los consultorios externos del Centro de Salud Santa Rosa - Tambo.
5. Igualar los aspectos palpables de clientes que afluyen a los consultorios externos del Centro de Salud Santa Rosa - Tambo.

VII. MARCO TEÓRICO

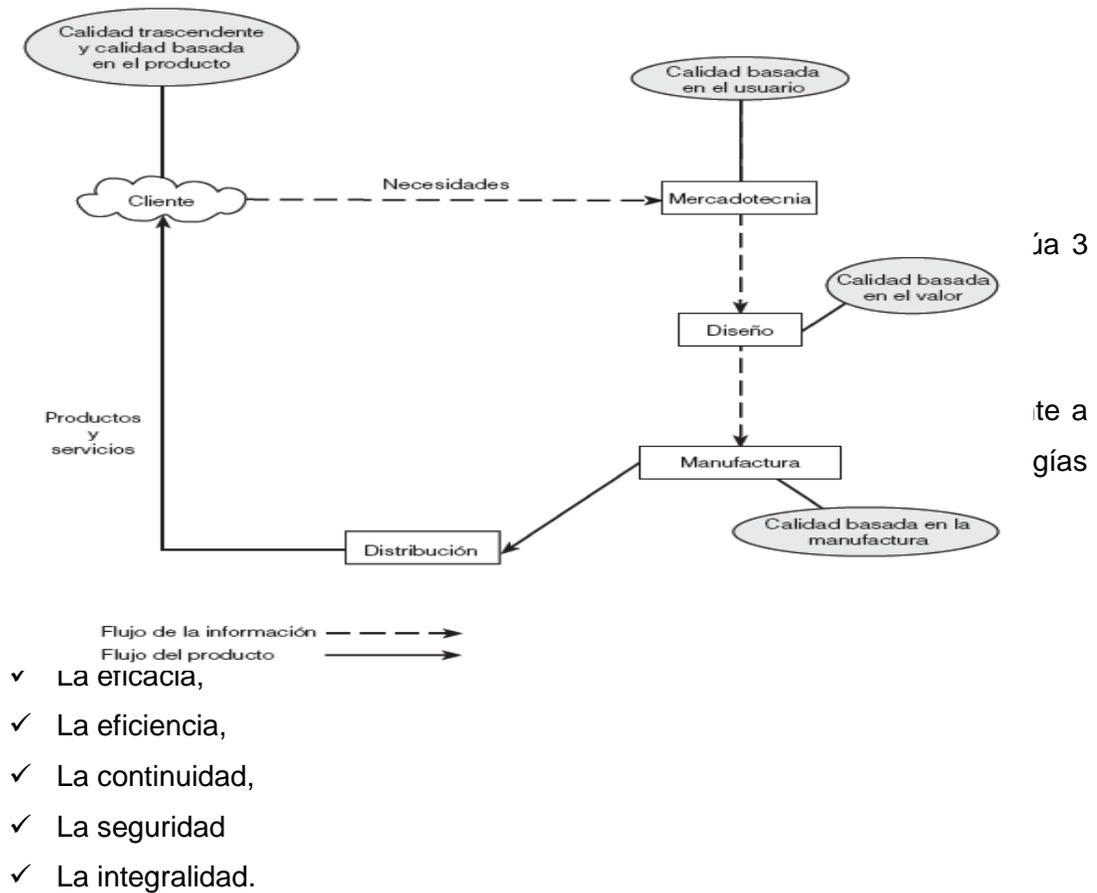
Servicio de calidad en el sector salud.

DEFINICIONES DE SERVICIO Y CALIDAD

Servicio de calidad en el sector salud, es un arquetipo la cual esta designada a la atención de los usuarios de todos los establecimientos del sector salud a nivel nacional del Ministerio de salud, de Es salud, de la sanidad de las fuerzas armadas, de la policía nacional del Perú, de los gobiernos regionales así como también de los gobiernos locales, clínicas y otros subsectores privados.

El servicio de calidad es un derecho que le corresponde al usuario que se inicia a partir de su concepción hasta el final de sus días y la atención de calidad con calidez puede ser de manera individual y colectiva en las distintas áreas del establecimiento de salud de su jurisdicción y para ello debe contar con equipados de acuerdo a la especialidad y con materiales y medicinas que los galenos prescriban para sus falencias del usuario atendido en consultorios externos del centro de salud.

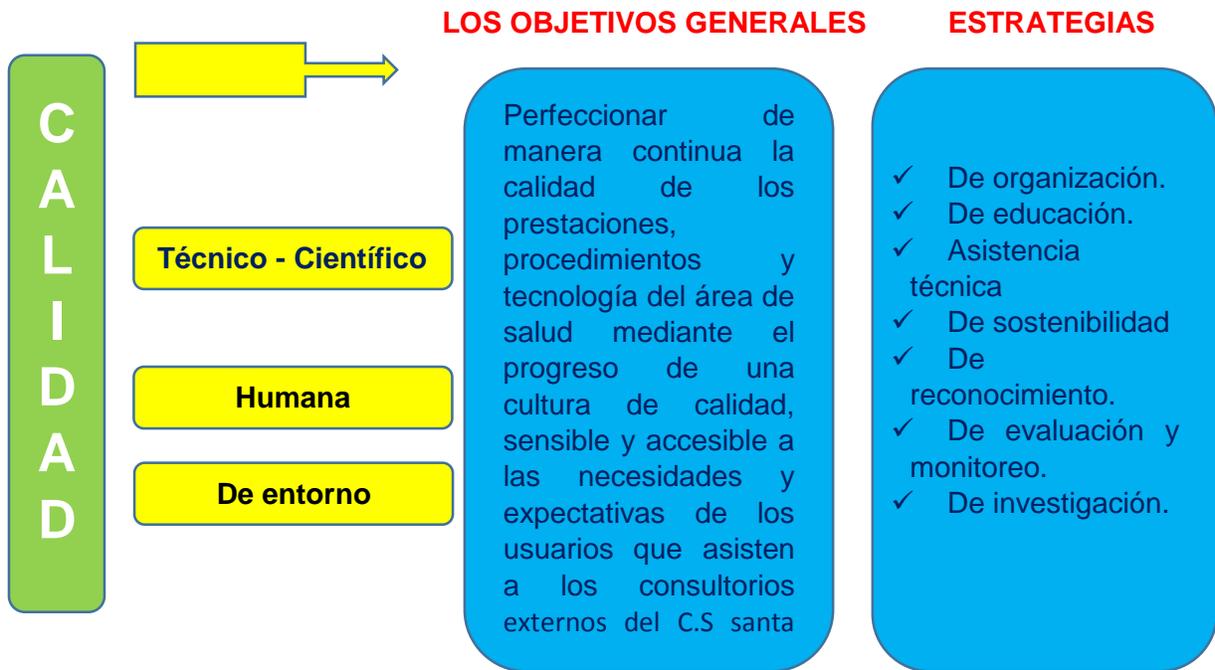
Figura 1.



- **Dimensión humana,** La dimensión humana comprende a la catadura interpersonal, específicamente a la vigilancia y se caracteriza por:
 - ✓ Respecto a los estipendios, encuesta integra, utilidad manifiesto por el individuo, cortesía y trato cordial.
- **Dimensión del entorno.-** Este tipo de dimensión se refiere a las habilidades que las instituciones prestadoras de servicios de salud orienta para brindar una vigilancia de calidad con calidez al usuario y así lograr la

satisfacción del mismo en la atención en los consultorios externos del C.S. Santa Rosa de Tambo.

Figura N° 2



DIMENSIONES DE CALIDAD EN LA SALUD

Figura 3.



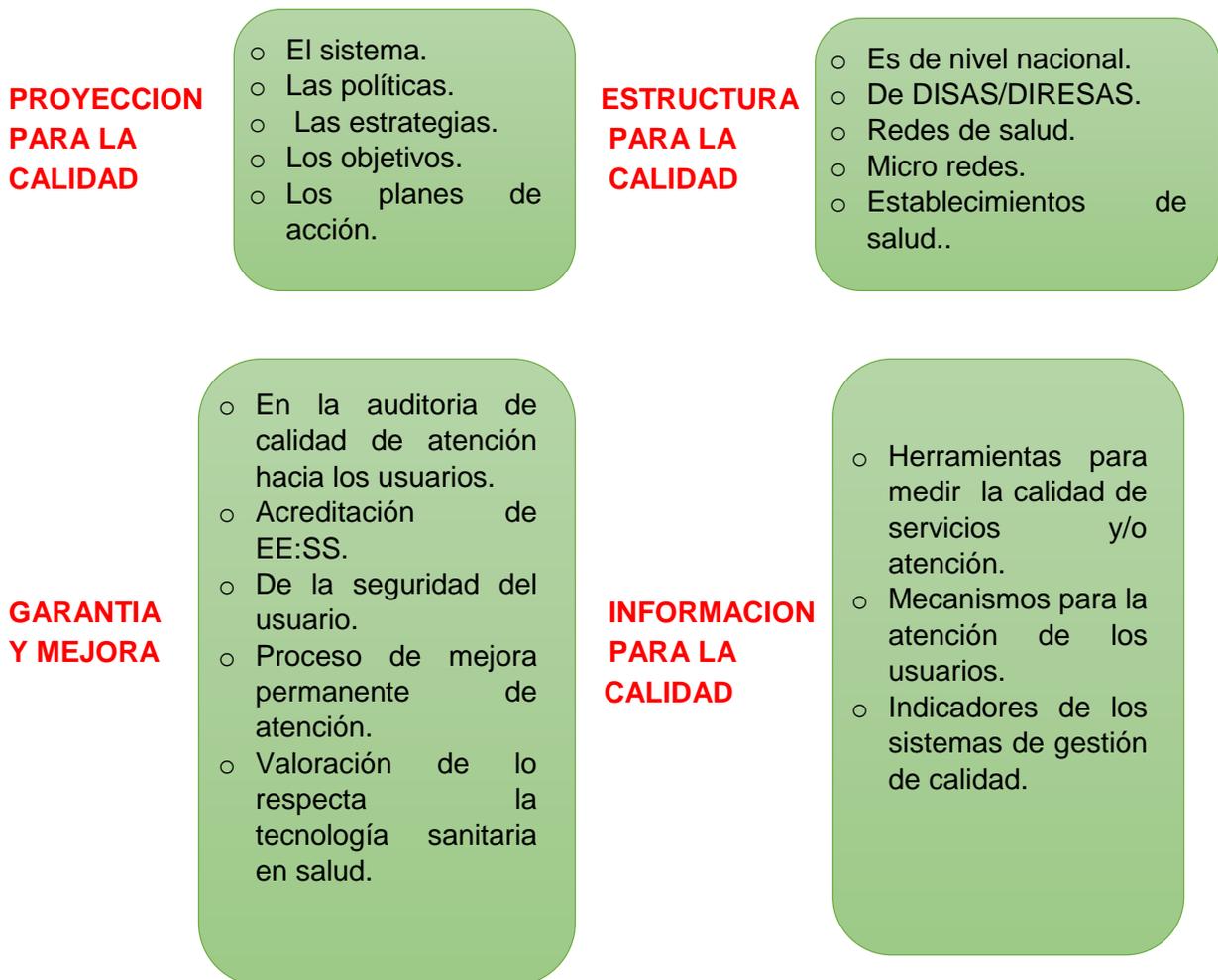
Fuente: internet

COMPONENTES

Los mecanismos del régimen servicios de calidad es una evolución proyectado de permutas que admitan transportar y regular el sistema el cual se puede observar en el posterior cuadro.

COMPONENTES DEL SISTEMA DE CALIDAD EN EL SECTOR SALUD

Figura N° 4



Fuente: Gestión de calidad

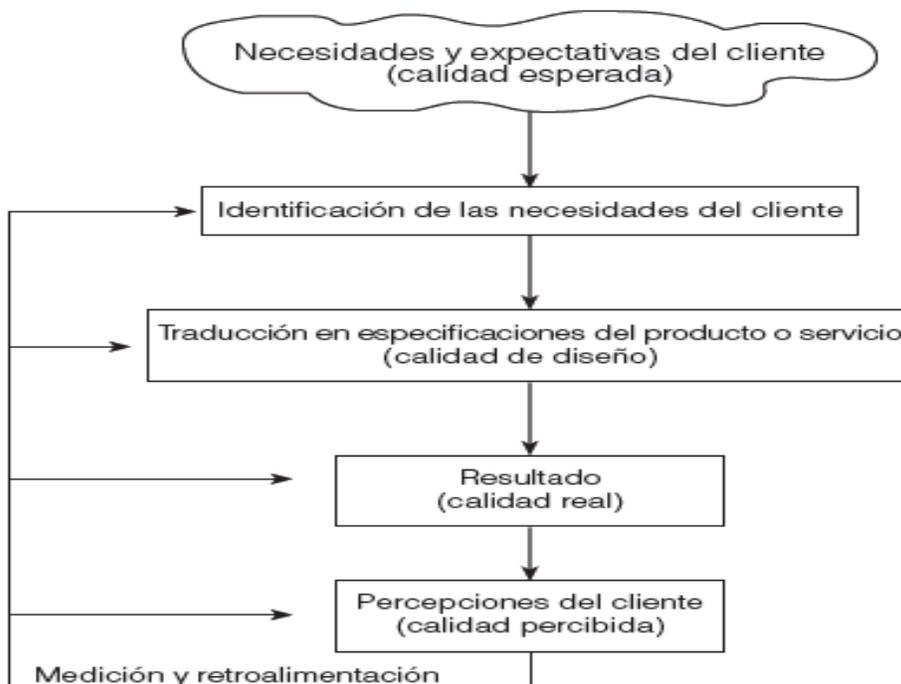
MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD

Evans y Lindsay (2008) mantiene que para poder obtener un cliente satisfecho en la atención del servicio de calidad, las instituciones prestadoras de salud deben igualar las penurias, para así poder trazar los métodos de elaboración y servicios para así poder ejecutarlas y medir los respuestas con la finalidad de brindar mejor atención al usuario.

Evans y Lindsay (2008), en la figura 7 donde brinda un paisaje del transcurso en el que las penurias y perspectivas de los usuarios se transcriben en clarividencias durante los procesos de diseño, producción y entrega. Las indudables penurias y perspectivas de los usuarios se les conocen como **calidad esperada**.

La **calidad real** es consecuencia del pleito de la elaboración y la que se da al usuario. Sin embargo, la calidad real puede ser muy disímil a la calidad que se espera si se derrocha la investigación o se descifra de modo errónea de un paso a otro y se puede observar claramente en la siguiente figura.

Figura N° 5



Fuente: Evans y Lindsay (2008)

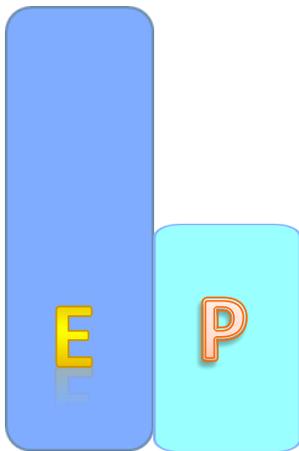
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La complacencia de los clientes que asisten a los consultorios externos es el guía más usado y enuncia un juicio de valor subjetivo del cuidado recibido.

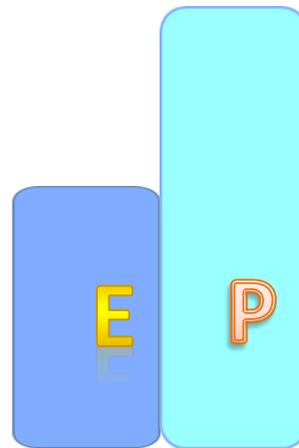
Las cuales se obtiene mediante la recopilación de datos y/o información de parte de los usuarios a través de las encuestas y otros.

Figura N° 6

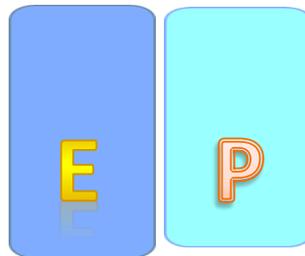
MALA ATENCION



ATENCION DE EXCELENCIA



BUENA ATENCION



E

= EXPECTATIVAS

P

= PERCEPCIONES

Los métodos que se utilizaron para los servicios y llegar a una conclusión son las encuestas de los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización según su categoría, la cual se hizo en base a 34 preguntas acerca de expectativas y percepciones mercadeadas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- ❖ **Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 07.
- ❖ **Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 08 al 12.
- ❖ **Seguridad:** Preguntas del 13 al 18.
- ❖ **Empatía:** Preguntas del 19 al 25.
- ❖ **Aspectos Tangibles:** Preguntas del 26 al 34.

Con esto pretendemos implementar las mejoras de la atención al usuario en base a los resultados obtenidos, mediante el desarrollo de acciones correctivas o proyectos de mejora continua en la atención de los usuarios de los consultorios externos del C.S. Santa Rosa.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Es el componente de gestión de calidad implica en la vigilancia de la atención del usuario que asisten a los EE.SS, para su atención debida, en los consultorios externos de salud y ello está estipulado en el reglamento de organización del Ministerio de Salud DECRETO SUPREMO N° 007 – 2016 – SA.

Artículo 99.- Funciones de la Dirección de Calidad en Salud

Satisfacción del usuario externo

El resultado de la satisfacción de los clientes se verá reflejado en la percepción positiva de los usuarios que asisten a diario los consultorios externo de los diferentes establecimientos de salud de procedencia.

ACCIONES DE MEJORA

Son un Conjunto de acciones preventivas promocionales, correctivas y de inversión en los conocimientos de la organización para la mejora continua de los establecimientos de salud.

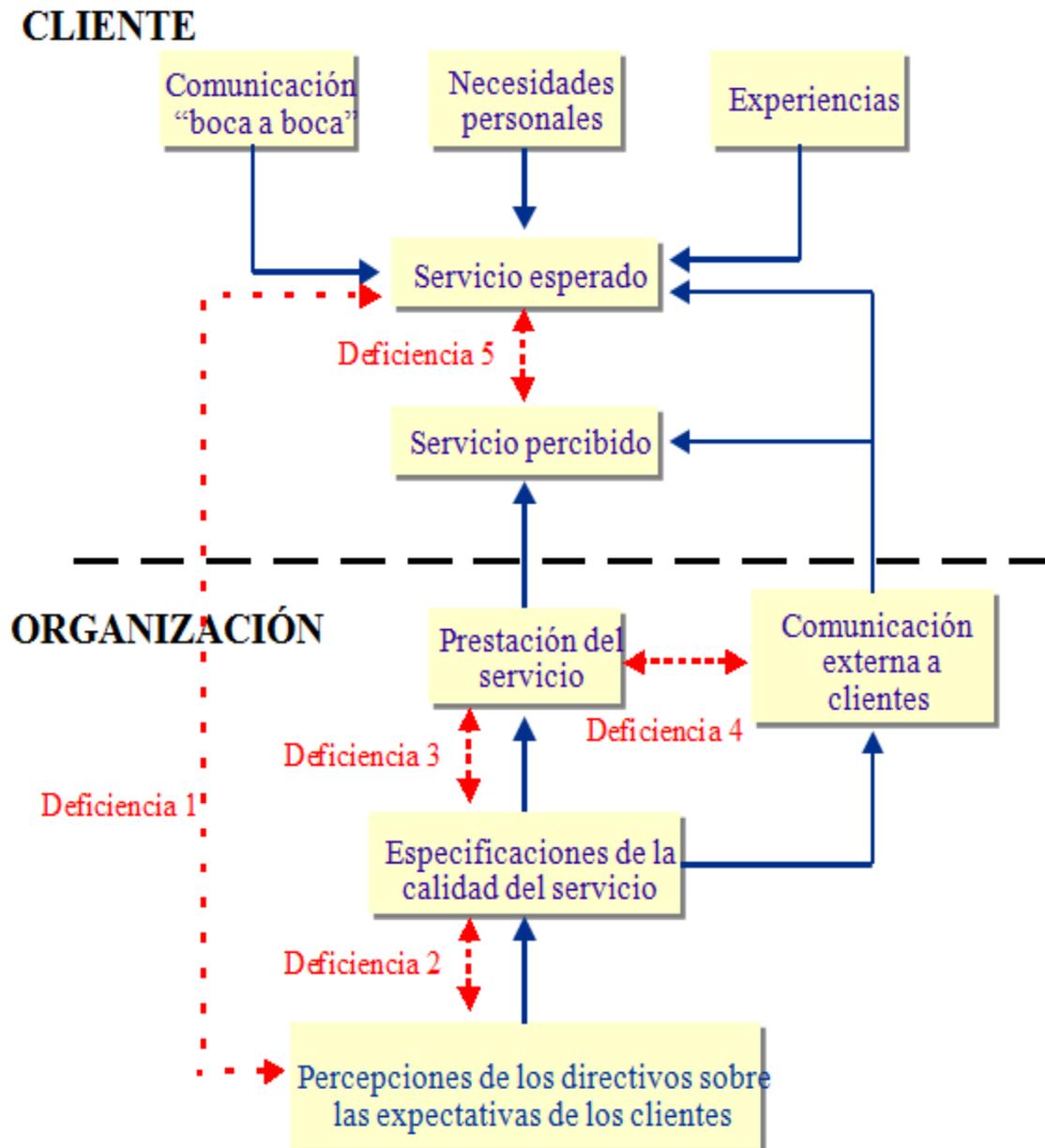
POLITICA NACIONAL DE CALIDAD EN SALUD



SERVQUAL

SERVQUAL.- se conceptúa la calidad de la atención hacia los usuarios de los servicios como la boquete o diferente (P menos E) percepciones (P) expectativas (E) de los clientes que asisten a los consultorios externos.

Figura N° 7



Fuente: Guía de gestión de calidad

BENEFICIOS DE LOS CUESTIONARIOS O SERVQUAL.

- ✓ AMT: Que es Ambiente Tangible
- ✓ CON: Quiere decir Confiabilidad
- ✓ REA: Esto es la Reactividad
- ✓ SEG: Es la Seguridad Interpersonal
- ✓ COM: Esto quiere decir Comunicación
- ✓ ACC: Es acceso
- ✓ SUR: Esto es surtido

INFORMACION SOBRE LA CALIDAD

Complacencia del cliente que acude a los consultorios externos en el centro de salud.

- ✓ Guía técnica para la valoración acerca de la complacencia del cliente que acude a los consultorios externos en el centro de salud y de igual forma de los servicios médicos de apoyo (R:M: N° 527-2011/MINSA).

Clima organizacional

- ✓ Documento técnico: este documento aplica la sistemática para la monografía del clima organizacional. V 02 (R.M. N° 468 – 2011/ MINSA).
- ✓ Pliego técnico: Este documento atiende específicamente hacia los planes para los estudios del clima organizacional 2008 (R.M. N° 623 – 2008/MINSA).

figura N°8



VIII. METODOLOGÍA O PROCEDIMIENTO

TIPO DE ESTUDIO

El presente proyecto de investigación corresponderá al ejemplar de investigación básica, ya que nos permitirá contribuir a una solución práctica, con la finalidad de satisfacer la necesidad de la población.

NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El proyecto se realizó aplicando la investigación descriptiva porque indaga detallar tipologías y rasgos substanciales del prodigio que se está presentando.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se ejecutó aplicando el diseño experimental transversal porque se realizó la los cuestionarios a los usuarios que acuden al centro d salud a los consultorios externos para su atención, para ello se les realizo diferentes preguntas o interrogantes acerca de la calidad de servicio que ofrece el establecimiento de salud y los profesionales de salud que laboran en dicha institución y esto se realizo previo consentimiento informado del usuario estos casos se dieron en el año 2016.

IX. HIPÓTESIS

La medición de la complacencia del paciente o Cliente que acuden al consultorio externo del C.S. Santa Rosa – Tambo

Identificación de variable

Satisfacción del usuario externo

. OPERACIONALIZACIÓN DE LOS VARIABLES

Tabla N° 3.

Análisis de componentes principales para variables categóricas (CATPCA).

Saturaciones en componentes		Dimensiones		
		1 Acto médico	2 Organización	3 Comodidad y espera
1	Espera hasta entrar al consultorio	0,203	0,258	0,432
2	Organización y orden	0,443	0,444	0,315
3	Comodidad del consultorio	0,445	0,290	0,415
4	Atención minuciosa y completa	0,690	-0,183	-0,076
5	Tiempo brindado durante la consulta	0,507	0,136	-0,336
6	Confianza que inspira el médico	0,683	-0,269	0,286
7	Amabilidad, respeto y paciencia	0,642	-0,315	0,214
8	Entender explicaciones sobre enfermedad	0,654	-0,038	-0,078
9	Disposición para resolver preguntas y dudas	0,749	0,026	0,084
10	Entender cómo seguir el tratamiento	0,613	-0,044	-0,546
11	Acceso a medicamentos	0,190	0,661	0,127
12	Recomendar a otras personas	0,367	-0,523	0,354
13	Espera hasta siguiente consulta	0,301	0,134	-0,119
14	Considerar que el tratamiento ayuda a mejorar su salud	0,619	0,272	-0,414
15	Calificación general de la atención	0,747	-0,060	-0,081

POBLACIÓN Y MUESTRA

- **Población** es el grupo de elementos que son objeto de estudios estadísticos, la cual en este proyecto de investigación está conformado por los usuarios que acuden los consultorios externos que asistirán al C.S. Santa Rosa - Tambo Provincia Huaytará, Departamento Huancavelica durante el año 2016.
- **Muestra.**- Se llama muestra a un subconjunto, sustraído de la población total (el medio que se utiliza es la técnica del muestreo), este estudio nos va a servir para deducir las características de la población en general, en esta oportunidad como muestra para el proyecto de investigación se cogerá a la comunidad Santa Rosa – Tambo, específicamente a los usuarios que asisten al C.S de dicha comunidad, a los consultorios externos.

MUESTRA

Se utiliza la formula siguiente:

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

n = Donde “n” es el tamaño de la muestra

N = Donde “N” es la totalidad poblacional

p =Donde la “p” es la posibilidad de victoria (0.5)

q =donde “q” es la posibilidad de frustración 1- p (0.5)

e =Donde la “e” es la margen de error 0.05

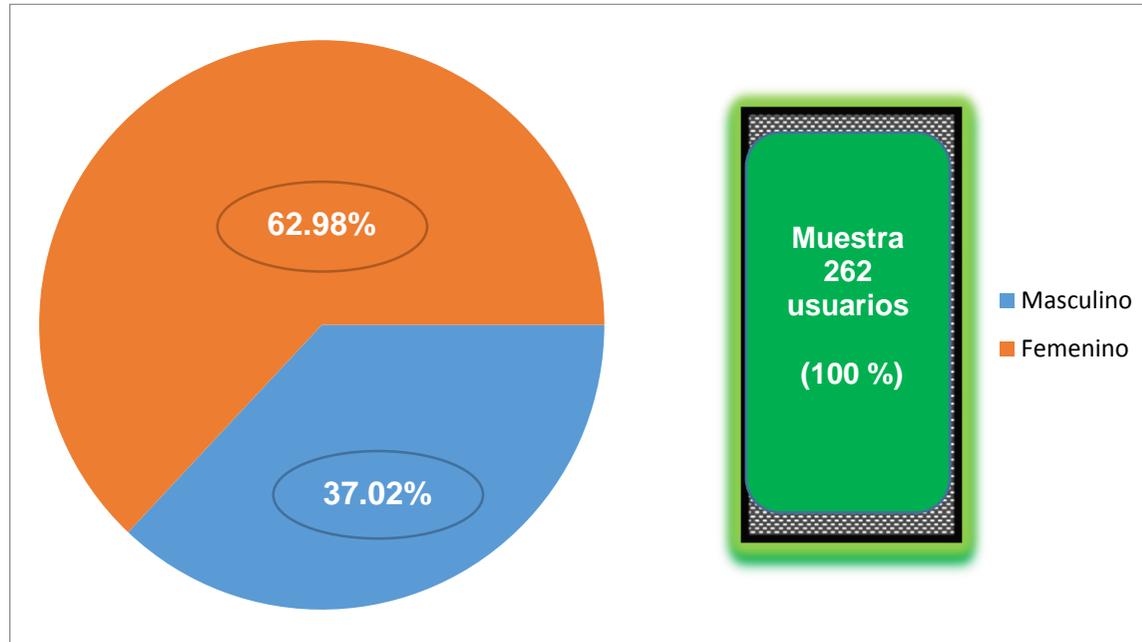
Z =donde la “Z” es el Valor de la tabla normal (para 95% de confianza 1.96)

Muestra: n =la muestra total para este proyecto de investigación es en base a 156 usuarios externos

EIDADES	ATENDIDOS	Tabla N° 4	
		Masculino	Femenino
TOTAL	262	97	165
0 a 28 d.	2	2	
29 d a 11 m.	15	6	9
1 año	9	8	1
2 años	4	1	3
3 años	13	5	8
4 años	3	2	1
5 a 9 a.	26	15	11
10 a 11 a.	8		8
12 a 14 a.	15	1	14
15 a 17 a.	14	5	9
18 a 24 a.	14	6	8
25 a 29 a.	2		2
30 a 44 a.	58	22	36
45 a 49 a.	11	7	4
50 a 59 a.	18	8	10
60 a 79 años	26	6	20
80 a más años	24	3	21

Fuente: Dirección Estadística-DIRESA Huancavelica-2015

Grafico N° 1



CRITERIOS DE SELECCIÓN

En este trabajo de investigación se involucrará a pacientes que han sido atendidos en consultorio externo y se excluirá a los clientes que no responder al cuestionario.

SISTEMÁTICAS Y HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en el proyecto de investigación será la entrevista porque para Carrasco (2009) “Es un instrumento de la encuesta donde hubo un coloquio interpersonal entre quien interroga y el interrogado, en una relación cara a cara, es decir fue de forma directa”. ; en la investigación se utilizará la escala de Likert porque según Carrasco (2009) es un instrumento de observación, que permitirá presentar un grupo de ítems en forma de proposiciones efectivas (propicios), sobre conductas de manera individual y colectivos de personas e establecimientos, respecto a los cuales se les solicitó que las personas sometidas a observación digan su opinión.

VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Se medirá que no presenten variaciones significativas, aplicándose la siguiente formula: (p. 432)

Donde:

α : Donde α es el coeficiente de Alfa de Cron Bach

K : Es el símbolo significa el número de ítems

$\sum S_i^2$: La Sumatoria de las varianzas de los ítems

ST^2 : esto significa la Varianza de la suma de los ítems

Se procesara los resultados obtenidos mediante el programa SPSS,

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Según Pino (2007), los criterios para la interpretación del nivel de confiabilidad son como sigue:

- Excluyente : 0
- Bajo : de 0.01 a 0.10
- Regular : de 0.11 a 0.20
- Bueno : de 0.21 a 0.50
- Muy bueno : de 0.51 a 1.00 (p. 434)

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

RECURSOS Y PRESUPUESTO

Los recursos que se utilizó son los siguientes:

Entre materiales y equipos que se utilizó para el presente proyecto de investigación son:

Recursos materiales

- Literatura acerca del tema
- Guías y normas técnicas.
- tinta para la impresión.
- Lapiceros y fólderes
- 1 paquete de Papeles bond.
- Y Otros.

Equipos

- Una grabadora digital
- Una laptop
- Una impresora
- Una cámara fotográfica digital
- Calculadora científica

Tabla N° 5
Presupuesto

Materiales.	
	Costo.
Adquisición de servicios	1,400.00
Pasajes y viáticos.	100.00
Transporte.	100.00
Alquiler de equipos a utilizarse	300.00
Servicios de ultima tecnología	200.00
Pagos para el asesor	700.00
Compra de bienes	800.00
Alimentos para consumo humano (Refrigerios)	100.00
Útiles de escritorio	200.00
Bibliografías, diarios, revistas y otros bienes no vinculados a la enseñanza	400.00
Contratiempos	400.00
Total	2,400.00

		Tabla N° 6						
		2016			2017			
Nº	Actividad	O	N	D.	E	F	M	A
1	Producción del trabajo de investigación	█						
4	Elaboraciones del marco teórico	█	█					
3	Fabricar o concordar la información y recolección de datos.	█	█	█				
4	Presentar proyecto de tesis y su aprobación respectiva		█	█				
5	Emplear el herramienta de recolección de investigación			█	█			
6	Procesamientos de datos				█	█		
7	Relatar consecuencias					█	█	
8	Examinar los consecuencias						█	█
9	Procesar o transcribir el proyecto culminado.						█	█
10	Revisión del proyecto culminado por el asesor						█	█
11	Conceder el imperfecto final						█	█
12	Exposición del proyecto de investigación							█

X. CONCLUSIONES:

Este trabajo de investigación estos orientados usuarios, familia y comunidad, y sobre los derechos de salud integral de los mismos y la gestión de calidad aborda en forma específica de la calidad y calidez de atención.

La atención que se les brinda debe de ser de calidad de acuerdo a los servicios de salud de acuerdo a las especialidades y galenos capacitados y científicos vigentes, que forma parte de la persistencia de la atención en lo que corresponde a las instituciones prestadoras dela salud.

Arribando a las siguientes conclusiones:

XI. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Guía de Clima organizacional: Implementación de la R.M. N° 623 – 2008 / MINSA.

Libro de Castrejón, M. (2007). El planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la facultad de ciencias de la salud U.N.H. (tesis doctoral inédita).

Guía técnica de atención de calidad MINSA.

Calidad en salud del usuario MINSA.

La calidad del servicio tercerizados en la banda ancha de Telefónica del Perú S.A.A. (Tesis de Maestría inédita). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Lima, Perú Castro, B. (2007).

Fisher, L. & Navarro, V. (1994). Introducción a la investigación de mercado (3ª ed). México: McGraw-Hill Interamericana S.A .de C.V

Horovitz, J. (1990). La calidad del servicio. A la conquista del cliente. (1ª ed). Madrid: McGraw-Hill Interamericana.

Informe de encuesta de satisfacción (servqual) aplicada en los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos segundo semestre 2014

Libro de Gestión de calidad

Guía de Autoevaluación de la Gestión de la Calidad – Buenos aires junio 2008

XII. . ANEXOS

ANEXO 1: Instrumentos de recolección de datos entrevista

		Nº Encuesta: _____	
INDAGACIÓN PARA JUSTIPRECIAR LA COMPLACENCIA DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL C.S. SANTA ROSA- TAMBO.			
EE.SS:	_____		
Fecha:	<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 0 auto; display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> / / </div>	<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 0 auto; display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> / / </div>	
	Inicio de la hora de la entrevista:	Finalización de la hora de la entrevista:	
Querido usuario (a), existimos atañidos en saber cuál es su punto de vista acerca de la calidad de atención en el servicio de Consulta Externa del C.S. anta rosa - Tambo. Sus opiniones y puntos de vistas se mantendrán en confidencialidad. Ahora sírvase a responder a las siguientes interrogantes.			
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>			
1. Consultorio /servicio en el que fue atendido :	_____		
2. Personal que cumplió la vigilancia:			
Galeno	()	Psicólogo	()
Obstetra	()	Odontólogo	()
Enfermera	()	Otros: _____	

EXPECTATIVAS

Primero califique las expectativas, que son importantes o que a usted le otorgue el cuidado que Ud., desea albergar en el servicio de consultorio externo. Para ello puede utilizar una escala numérica del 1 al 7. Considere 1=Nunca, 2=Raras veces, 3= A veces, 4=Ocasionalmente, 5= Casi siempre, 6= siempre, 7= Totalmente siempre

Numero	Preguntas								
DIMENSIÓN : FIABILIDAD									
Nº 01	E	Recibir atención sin discrepancia de las otras personas							
Nº 02	E	Ser atendido de acuerdo al orden que me corresponde, siempre respetando el orden de llegada.							
Nº 03	E	Ser atendido por un galeno u otro profesional que respete el horario publicado en el C.S.							
Nº 04	E	Que el C.S. cuente con un libro de reclamaciones para la atención de quejas y reclamos de los usuarios.							
Nº 05	E	Que la farmacia este equipado con medicamentos que prescriba el galeno							
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA									
Numero	E	Que sea efectiva y rápida la atención en caja/farmacia.							
Nº 07	E	Que haya más efectividad y rapidez en la atención del área de admisión.							
Nº 08	E	Que en los consultorios externos del C.S. la atención sea más rápida y efectiva.							
Nº 09	E	Que el C.S. cuente con el servicio de información al usuario, en caso de cualquier duda u orientación.							

DIMENSIÓN: SEGURIDAD									
Nº 10	E	Que respete la privacidad del usuario durante su atención.							
Nº 11	E	Que el galeno u otro profesional de la salud de efectuó un examen céfalo caudal y de manera cuidadosa.							
Nº 12	E	Que el galeno responda sus dudas acerca de su enfermedad y la examine el tiempo que sea necesario para un diagnóstico certero y su tratamiento adecuado y oportuno..							
Nº 13	E	Que el galeno u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
DIMENSIÓN: EMPATÍA									
Nº 14	E	Que el galeno u otro profesional que le atienda tenga un trato cordial, con mucho respeto y paciencia hacia el usuario							
Nº 15	E	Que el trato hacia el usuario de parte del personal de caja/ farmacia sea amable, respetuosa y paciencia							
Nº 16	E	En que el trato del personal que atiende en el área de admisión sea amable y que tenga un trato humano hacia los usuarios sin distinción de cada uno de ellos.							
Nº 17	E	Que la explicación que brinda el galeno a cerca del estado de salud o resultado de exámenes sea claro y se deje entender o use términos sencillos para su mejor comprensión del usuario.							

Nº 18	E	Que el galeno se deje entender cuando explica sobre la terapia a seguir para el tratamiento de los males o enfermedad que tenga.								
DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES										
Nº 19	E	Facilitar la ubicación e identificación de carteles, letreros o flechas del C:S: estén claros y visibles para que lo usuarios se puedan orientar.								
Nº 20	E	La limpieza de los servicios, la sala de espera y el servicio higiénico del Centro salud, deben de estar limpios y también para la comodidad del usuario deben contar con mobiliarios como bancas sillas etc.								
Nº 21	E	Que el C.S. de atención cuente con servicios higiénicos limpios a disposición del usuario.								
Nº 22	E	Que los consultorios externos de acuerdo a la especialidad cuente con equipos sofisticados y disponibles para la atención del usuario.								
PERCEPCIONES										
<p>En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <u>A RECIBIDO</u>, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Alternativas: 1=Nunca, 2=Raras veces, 3= A veces, 4=Ocasionalmente, 5= Casi siempre, 6= siempre, 7= Totalmente siempre</p>										
Nº	Preguntas		1							7

DIMENSIÓN: FIABILIDAD									
Nº 01	P	¿Su atención ha sido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
Nº 02	P	¿Ud. Se atendió en el orden que le correspondía y se respetó el orden de llegada.							
Nº 03	P	¿Se respetó el horario publicado en el centro de salud, durante su atención?							
Nº 04	P	¿En caso de queja o reclamo, el centro de salud le facilito los mecanismos para realizarlo?							
Nº 05	P	¿El área de farmacia contó con las medicinas que recetó el galeno?							
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA									
Nº 06	P	¿El cuidado en caja/farmacia fue rápido?							
Nº 07	P	¿El esmero en admisión fue rápido?							
Nº 08	P	¿El tiempo que usted esperó para su atención en el consultorio externo del centro de salud fue rápido?							
Nº 09	P	¿Cuándo usted mostró algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
DIMENSIÓN: SEGURIDAD									
Nº 10	P	¿al momento de su atención en el consultorio externo se consideró su							

		intimidad?							
Nº 11	P	¿El galeno u otro profesional que le atendió le efectuaron un examen completo y meticuroso?							
Nº 12	P	¿El respondió sus dudas o interrogantes?							
Nº 13	P	¿El galeno le inspiro confianza durante su atención?							
DIMENSIÓN: EMPATÍA									
Nº 14	P	¿El galeno que le brindo la atención le trató con cortesía, acatamiento y conformismo?							
Nº 15	P	¿El personal del área caja,/farmacia la trato bien?							
Nº 16	P	¿Ud. entendió el esclarecimiento que el galeno le explico acerca de su terapia que recibirá?							
DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES									
Nº 17	P	¿Las señales carteles y otros del centro de salud son los apropiados para que se puedan guiar los usuarios?							
Nº 18	P	¿El consultorio externo y el hall están siempre aseados y cuenta con mobiliarios?							
Nº 19	P	¿El centro de salud cuenta con servicios higiénicos aseados para los usuarios?							
Nº 20	P	¿El consultorio externo donde se atendió tenia los quipos que requerí su atención?							

