



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

INDICADORES DE CALIDAD PARA MEDIR LA ATENCION EN EL SERVICIO EN LA POBLACION DEL CENTRO DE SALUD LINCE 2019

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de Alta

Dirección

Autora

Maldonado Mendivil, Silvia

Asesor

López Bulnes, Jorge Luis

ORCID: 0000-0002-9583-1143

Jurado

Gutierrez Paucar, Felix Javier

Ambrosio Reyes, Jorge Luis

Carhuamaca Borda, Raúl

Lima - Perú

2024



INDICADORES DE CALIDAD PARA MEDIR LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO EN LA POBLACIÓN DEL CENTRO DE SALUD LINCE 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

27%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	2%
4	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

INDICADORES DE CALIDAD PARA MEDIR LA ATENCION EN EL
SERVICIO EN LA POBLACION DEL CENTRO DE SALUD LINCE
2019

Línea de Investigación:
Gestión Empresarial e Inclusión Social

Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de Alta Dirección

Autora
Maldonado Mendivil, Silvia

Asesor
López Bulnes, Jorge Luis
ORCID: 0000-0002-9583-1143

Jurado
Gutierrez Paucar, Felix Javier
Ambrosio Reyes, Jorge Luis
Carhuamaca Borda, Raúl

Lima – Perú
2024

DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico el presente trabajo, a mis padres:

Ángel y Delia Mercedes, por estar siempre para mi

y bendecir mi camino siempre.

Mis hermanos Ángel y José Carlos,

por su apoyo incondicional.

Y mis hijos Gianfranco y Kiara Silvana,

quienes son el motivo para no rendirme en mis estudios

y por quienes lucho día a día.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por guiarme y darme fortaleza para seguir adelante, a mi familia, a mi asesor Dr. Jorge Luis López B., Mg. Miguel Angel Flores y otras personas que me apoyaron a la realización de este trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.3.1 <i>Problema general</i>	8
1.3.2 <i>Problemas Específicos</i>	8
1.4. ANTECEDENTES	9
1.4.1 <i>Antecedentes Internacionales</i>	9
1.4.2 <i>Antecedentes Nacionales</i>	12
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.7. OBJETIVOS	19
1.7.1 <i>Objetivo General</i>	19
1.7.2 <i>Objetivos Específicos</i>	19
1.8. HIPÓTESIS	19
1.8.1 <i>Hipótesis General</i>	19
1.8.2 <i>Hipótesis Específica</i>	19
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. MARCO CONCEPTUAL	21
2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	37
III. MÉTODO	40
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	41
3.2.1 <i>Población</i>	41
3.2.2 <i>Muestra</i>	41
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	42
3.3.1 <i>Variables</i>	42
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	43
3.5. PROCEDIMIENTOS	43
3.6. ANÁLISIS DE DATOS	43
3.7. CONSIDERACIONES ÉTICAS	43
IV. RESULTADOS	45
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	71

VI.	CONCLUSIONES	75
VII.	RECOMENDACIONES	78
VIII.	REFERENCIAS	80
IX.	ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. CONSULTA EXTERNA (MÉDICOS)	7
TABLA 2. APOYO EXTERNO.....	7
TABLA_3. NUMERO DE ATENDIDOS Y ATENCIONES AL ESTABLECIMIENTO POR SEXO.....	8
TABLA_4.PRINCIPALES AUTORES DE LA CALIDAD. ADAPTACIÓN Y AMPLIACIÓN DE RONDO (2023)27	
TABLA_5.BENEFICIOS OBTENIDOS AL DESARROLLAR EL PRINCIPIO DEL ENFOQUE EN EL CLIENTE30	
TABLA_6.OPERATIVIDAD DE LA VARIABLE.....	42
TABLA_7.ESCALAS DE MEDICIÓN EN NIVELES DE LOS INDICADORES DE CALIDAD	49
TABLA_8.RANGOS DE MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD.....	49
TABLA_9.CUADRO RESUMEN DE PUNTUACIÓN SEGÚN PERCEPCIÓN	69
TABLA_10. CUADRO RESUMEN DE PUNTUACIÓN SEGÚN EXPECTATIVA	70

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. <i>ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCIÓN</i>	5
FIGURA 2. <i>DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS SERVICIOS DE LOS PACIENTES</i>	6
FIGURA 3. <i>GESTIÓN DE LA CALIDAD</i>	23
FIGURA 4. <i>PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</i>	24
FIGURA 5. <i>REPRESENTACIÓN DE LAS CLÁUSULAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO EL MODELO PHVA</i>	30
FIGURA 6. <i>VISIÓN CORREGIDA DE LA PIRAMIDE ORGANIZATIVA</i>	33
FIGURA 7. <i>MODELO DEFINITIVO DE LA EVALUACIÓN DEL CLIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO</i>	35
FIGURA 8. <i>PERSONAS ENCUESTADAS POR RANGO DE EDADES</i>	45
FIGURA 9. <i>NRO. DE ENCUESTADOS POR GÉNERO</i>	45
FIGURA 10. <i>SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS ENCUESTADOS</i>	46
FIGURA 11. <i>PRIORIDAD PARA MEJORAR LA ATENCIÓN</i>	46
FIGURA 12. <i>NRO. DE ENCUESTADOS QUE DESEAN CAMBIAR EN EL ESTABLECIMIENTO</i>	47
FIGURA 13. <i>PRINCIPALES MOTIVOS DE DESEO DE CAMBIO DEL ESTABLECIMIENTO</i>	48
FIGURA 14. <i>RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA ABSOLUTA PARA EL INDICADOR TANGIBILIDAD SEGÚN PERCEPCIÓN</i>	50
FIGURA 15. <i>RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA RELATIVA PARA EL INDICADOR TANGIBILIDAD SEGÚN PERCEPCIÓN</i>	51
FIGURA 16. <i>RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA ABSOLUTA PARA EL INDICADOR GARANTÍA SEGÚN PERCEPCIÓN</i>	51
FIGURA 17. <i>RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA RELATIVA PARA EL INDICADOR GARANTÍA SEGÚN PERCEPCIÓN</i>	52
FIGURA 18. <i>RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA ABSOLUTA PARA EL INDICADOR EMPATÍA SEGÚN PERCEPCIÓN</i>	53
FIGURA 19. <i>RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA RELATIVA PARA EL INDICADOR EMPATÍA SEGÚN PERCEPCIÓN</i>	54
FIGURA 20. <i>RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA ABSOLUTA PARA EL INDICADOR CONFIABILIDAD SEGÚN PERCEPCIÓN</i>	55

FIGURA 21. RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA RELATIVA PARA EL INDICADOR CONFIABILIDAD SEGÚN PERCEPCIÓN	56
FIGURA 22. RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA ABSOLUTA PARA EL INDICADOR SEGURIDAD SEGÚN PERCEPCIÓN	57
FIGURA 23. RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA RELATIVA PARA EL INDICADOR SEGURIDAD SEGÚN PERCEPCIÓN	58
FIGURA 24. RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA ABSOLUTA PARA EL INDICADOR TANGIBILIDAD SEGÚN EXPECTATIVA	59
FIGURA 25. RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA RELATIVA PARA EL INDICADOR TANGIBILIDAD SEGÚN EXPECTATIVA	60
FIGURA 26. RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA ABSOLUTA PARA EL INDICADOR GARANTÍA SEGÚN EXPECTATIVA	61
FIGURA 27. RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA RELATIVA PARA EL INDICADOR GARANTÍA SEGÚN LA EXPECTATIVA	62
FIGURA 28. RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA ABSOLUTA PARA EL INDICADOR EMPATÍA SEGÚN EXPECTATIVA	63
FIGURA 29. RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA RELATIVA PARA EL INDICADOR EMPATÍA SEGÚN LA EXPECTATIVA	64
FIGURA 30. RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA ABSOLUTA PARA EL INDICADOR CONFIABILIDAD SEGÚN EXPECTATIVA	65
FIGURA 31. RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA RELATIVA PARA EL INDICADOR CONFIABILIDAD SEGÚN LA EXPECTATIVA	66
FIGURA 32. RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA ABSOLUTA PARA EL INDICADOR SEGURIDAD SEGÚN EXPECTATIVA	67
FIGURA 33. RESULTADO DE LA CALIFICACIÓN EN FRECUENCIA RELATIVA PARA EL INDICADOR SEGURIDAD SEGÚN LA EXPECTATIVA	68
FIGURA 34. RESULTADO DE PUNTUACIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD SEGÚN LA PERCEPCIÓN.....	69
FIGURA 35. RESULTADO DE PUNTUACIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD SEGÚN LA EXPECTATIVA.....	70

RESUMEN

Objetivo: Determinar los indicadores de calidad que miden la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019. **Método:** Estudio cuantitativo, probabilístico de corte transversal, se utilizó un cuestionario validado donde a través de preguntas estructuradas se recolectó la información que nos permitió explicar el comportamiento y la opinión de los encuestados. La población fue de 135 personas mayores de 18 años que acuden al Centro de Salud Lince. **Resultados:** De la población encuestada, se encontró que el menor porcentaje es de 19.3% se encuentran entre los 25 y 35 años, los de sexo femenino es el valor más alto con un 53.3%. El 38.5% refieren ni mucho ni poco satisfecho, el 72.5% desea cambio en la forma de atención del establecimiento. Referente a la percepción y expectativa se encuentra en regular. De acuerdo con los indicadores de calidad según la percepción la dimensión de la tangibilidad representa la mayor puntuación. Mientras que la calidad según la expectativa se encontró que la dimensión de la tangibilidad representa también la mayor puntuación, mientras que la empatía, confiabilidad y seguridad se encontró con 28 puntos. **Conclusiones:** Podemos mencionar que los indicadores de Calidad influyen en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019, ya que se determinó que se encuentran dentro del rango de satisfacción normal, tanto las dimensiones como empatía, seguridad, confiabilidad, tangibilidad y garantía. Sin embargo, la mayoría hace referencia que aún falta mucho por mejorar.

Palabras claves: calidad, satisfacción, usuario, percepción

ABSTRACT

Objective: Determine the quality indicators that measure the care in the service in the population of the Lince 2019 Health Center. **Method:** Quantitative, probabilistic cross-sectional study, a validated questionnaire was used where the information was collected through structured questions. It allowed us to explain the behavior and opinion of the respondents. The population was 135 people over 18 years of age who went to the Lince Health Center. **Results:** Of the population surveyed, it was found that the lowest percentage is 19.3% are between 25 and 35 years old, those of female sex have the highest value with 53.3%. 38.5% report neither very nor slightly satisfied, 72.5% want a change in the establishment's form of service. Regarding perception and expectation, it is fair. According to the quality indicators according to perception, the dimension of tangibility represents the highest score. While quality according to expectation, it was found that the dimension of tangibility also represents the highest score, while empathy, reliability and security was found with 28 points. **Conclusions:** We can mention that the Quality indicators influence the attention in the service in the population of the Lince 2019 Health Center, since it was determined that they are within the range of normal satisfaction, both the dimensions such as empathy, security, reliability, tangibility and guarantee. However, most people point out that there is still much room for improvement.

Keywords: quality, satisfaction, user, perception

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio, satisfacción, viene siendo uno de los pilares principales para el desarrollo y crecimiento de una organización en general, y con muchísima más razón en el ámbito de la salud humana, ya que se trata de lo más importante la persona humana. Esta calidad de la atención tiene que ver con el acceso que tiene el usuario o paciente para acceder a los servicios de salud y estaría determinado por la ubicación de estos servicios y la frecuencia que son usados por parte de la población asistente. Además, este acceso debe ser equitativo para todos donde no se tenga que separar a las personas por la edad, etnia, estado del seguro, nivel de ingresos y rasgos sociales (Alam *et al.*, 2023)

Es preciso hacer mención que la calidad es definida generalmente como la armonía existente entre la expectativa que tiene en su mente la persona que recibe el servicio relacionado con la necesidad, así como una intervención oportuna que conlleve a un beneficio. La Office of Technology Assesment hace una definición de la calidad en atención en salud como el proceso de atención que incrementa la probabilidad de poder conseguir resultados tan deseados por el usuario y disminuye la probabilidad de obtener aquellos resultados menos deseados del conocimiento de la situación médica. Cabe indicar que en los últimos años hemos sido testigos de grandes transformaciones a nivel mundial en el sistema de sanidad poniéndose en práctica estos datos en concordancia de los estudios realizados cumpliendo las recomendaciones brindadas (Suárez *et al.*, 2019).

Por lo que se puede deducir que la calidad es un factor indispensable y necesario, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, disminuyendo en lo posible los riesgos que se pudieran presentar en la atención en cada uno de los servicios; es muy imperiosa la implementación de un programa de verificación y ejecución de un sistema que brinde una

adecuada prestación de servicio en todas las instituciones, las mismas que deben y puedan ser evaluadas de acuerdo a los resultados e implementar las mejoras correspondientes brindado al público o usuario externo o interno.

Todo esto funcionará siempre y cuando exista una buena gestión por parte de las autoridades competentes que están al mando de cada una de las organizaciones, los cuales orientaran y realizarán la organización donde puedan incorporar técnicas que servirán para el cumplimiento de los objetivos propuestos que enfatizan el proceso de atención desde el motivo que el usuario tiene para atenderse en el establecimiento hasta salir con un diagnóstico realizado por el médico (Suárez *et al.*, 2019).

Así mismo, la satisfacción que llevará el usuario al tener una atención de calidad le producirá una sensación plena que hará que se sienta seguro de sí mismo, mientras que la organización percibirá que realizaron un trabajo exitoso donde enfatizaron el proceso humanitario (Suárez *et al.*, 2019).

Es conocido que las inquietudes de los usuarios externos e internos son tan esenciales y la calidad va a depender mucho de varios atributos como el buen trato, el tiempo de espera, la accesibilidad, la confidencialidad, el acertar con los diagnósticos, etc. Así como, la infraestructura también dentro de estos atributos se encuentra que el personal este muy bien capacitado y reúna el perfil para el puesto o la responsabilidad que ha sido encomendada. El sistema de salud considera al usuario por encima de todo, siendo el objetivo de los servicios de salud el de cubrir las expectativas y satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de esta, es un instrumento que mide la calidad de la atención de salud.

Alam *et al.* (2023) Define que uno de los pilares de la concepción de salud en la sociedad está inmersa en la cultura, la misma que la define, como un sistema de símbolos por medio de las cuales la personas se comunican, se perpetúan y desarrollan sus conocimientos respecto a actitudes hacia la vida.

Siendo uno de los mejores antropólogos del siglo XXI, Clifford Geertz y pese a que muchos académicos indican que sus aportes se encuentran pasados de moda hoy en día, sin embargo, muchas de sus afirmaciones no están exploradas muy a fondo, ya que estos conceptos no pueden entenderse sin los presupuestos filosóficos.

Asimismo, es importante mencionar que la salud pública está orientada a la prevención y la promoción de diversas enfermedades con el único objetivo de brindar el bienestar de la persona humana.

1.1.Planteamiento del Problema

A nivel mundial, se han implementado más de 1, 520, 000 procedimientos en lo que respecta a de gestión de calidad, tanto en la parte productiva como la de servicios, y actualmente y de acuerdo con la coyuntura se está implementando con mayor frecuencia en el sector de salud debido al cuidado que se requiere para con la población. Existen muchas investigaciones que han demostrado que aplicando todo lo referente a los principios del Sistema de Calidad en el sector educativo hacia los diferentes sectores ha logrado mejorar el aprendizaje y elevar la innovación los mismos que son exigidos por el entorno competitivo en el cual nos encontramos.

La perspectiva económica global, el mejoramiento de la calidad en la salud en el Perú, es fundamental debido a que sólo del capital humano y una mayor productividad dependerá el crecimiento económico del país y los niveles de competitividad frente a otras naciones.

En el Perú, el potencial del capital humano se ve afectado, pues se registran problemas asociados al deterioro de la calidad y equidad de la salud. A ello, se suma el ritmo de vida actual y condiciones económicas del país que obligan a muchos desorganicen su alimentación y la falta de información respecto a los alimentos y formas de vida, desencadenan que familias posean enfermedades de todo tipo.

En ese sentido, las familias acuden a los centros de atención de salud por diferentes motivos produciéndose inconvenientes en su pronta atención; debido a los cuellos de botella, lo cual redundando en una deficiente atención a los usuarios; esta situación podría mejorar si se analiza y mejora el proceso de consultas de los usuarios

Cabe señalar que, a la fecha en el Centro de Salud de Lince, no se ha realizado ningún trabajo de investigación que pueda determinar la calidad de atención de la salud.

1.2 Descripción del Problema

Uno de los objetivos que busca la Organización Mundial de la Salud, es que la persona humana debe recibir una atención de calidad en todos los servicios de salud a nivel mundial, ya que esta debe de cumplir con ciertos estándares a nivel internacional, disminuyendo de esta manera los posibles riesgos que pudieran presentarse.

En el Perú se han realizado diferentes estudios con respecto al cumplimiento de los de los estándares con relación a la calidad de los servicios y se pudo concluir una inadecuada atención a los usuarios, desde las largas colas que se realizan a tempranas horas de la mañana, tiempo de espera, pérdida de historias clínica, maltrato, falta de información, así como insumos.

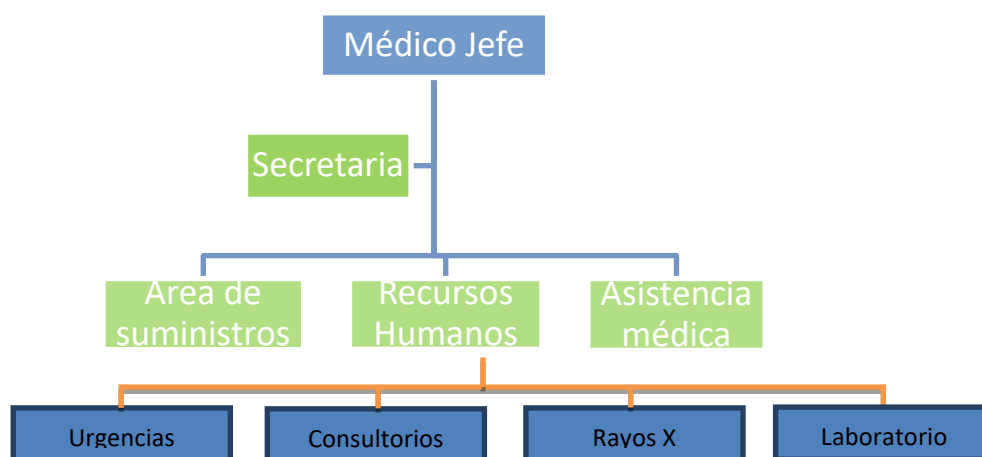
El centro de Salud Lince el mismo que brinda atención en salud en las diferentes carteras de servicios a los ciudadanos residentes del distrito de Lince, así como a la demanda

en general, y viendo la necesidad de perder determinar una mejor atención desde el ingreso hasta la finalización de la atención, se ha visto por conveniente realizar el presente estudio a fin de determinar los indicadores que nos permitan saber realmente donde se encuentran los problemas y deficiencias a fin de cumplir con brindar un servicio a satisfacción completa del público que hace uso de la institución.

Determinando la brecha de la expectativa y percepción en los indicadores de Calidad del Servicio que mejore la Satisfacción del Usuario. Con el siguiente organigrama:

Figura 1

Organigrama de la Institución

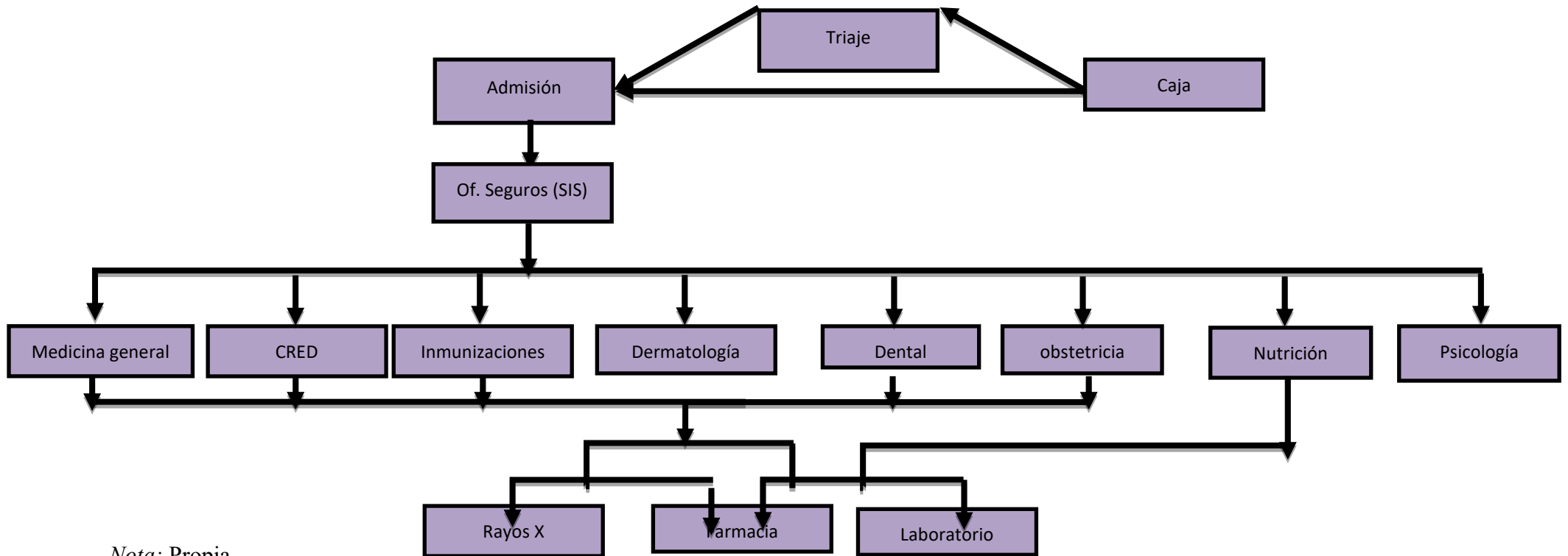


Nota: Propia

La entidad posee el siguiente diagrama de flujo:

Figura 2

Diagrama de Flujo de los servicios de los pacientes



Nota: Propia.

En la figura 2, se observa que es en el triaje donde se concentran el total de las prestaciones la misma que debe realizar la clasificación distribución correctamente, donde siempre se origina cuellos de botella haciéndose indispensable su análisis posterior.

Con respecto a la población, el centro de salud tiene actualmente 60 trabajadores entre médicos, pediatras, y otros profesionales de la salud:

Tabla 1

Consulta externa (Médicos)

Servicio	Cantidad de profesionales
Medicina general	3
Pediatría	2
Dermatología	1
Obstetricia	2
Odontología	3
Nutricionista	1

Nota: Propia.

Tabla 2

Apoyo externo

Servicio	Cantidad de profesionales
Psicología	3
Laboratorio	2
Admisión	5
Triaje	2
Enfermería	5
Neumología	3

Nota: Propia.

En ese sentido, la cantidad de personas atendidas al año son las siguientes:

Tabla 3*Numero de Atendidos y Atenciones al Establecimiento por Sexo*

GRUPO ETAREO	ATENDIDOS			ATENCIONES		
	TOTAL	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL	MASCULINO	FEMENINO
Niños	1,559	797	762	15,380	7,975	7,405
Adolescentes	391	201	190	2,755	1,143	1,612
Jóvenes	1,325	459	866	9,693	2,104	7,589
Adultos	2,060	783	1,277	15,265	4,697	10,568
Adultos mayores	1,009	448	561	7,684	2,994	4,690
Total general	6,344	2,688	3,656	50,777	18,913	31,864

Nota: Propia.

Esta cantidad representa ciertos problemas siendo los cuellos de botella en las áreas de triaje, admisión y en los sistemas de cajas (devolución de dinero), ocasionando problemas y malestares en los tiempos retrasando la atención de los pacientes (veinte minutos cada atención medica promedio).

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

- ¿De qué forma los indicadores de calidad miden la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019?

1.3.2 Problemas Específicos

- ¿De qué forma la Gestión y Calidad influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019?
- ¿De qué forma la revalidación del personal influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019?
- ¿Cómo la infraestructura influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019?

1.4 Antecedentes

En el momento en el que estamos viviendo, una de las claves más importantes para saber si una atención y/o servicio es la calidad a través de la diferenciación y la completa satisfacción de los usuarios.

En el mundo existen muchos indicadores que nos permiten conocer esa información sin embargo es muy compleja, dicho esto paso a mencionar que existen múltiples estudios e investigaciones sobre este tema tan importante y de aplicación en diferentes instituciones.

A nivel internacional vienen aportando los estudios realizados por los investigadores los mismos que mencionamos a continuación:

1.4.1 Antecedentes Internacionales

Álvarez *et al.* (2023) en la investigación titulada “Calidad en los servicios de salud. Servicio de Psiquiatría Infantil, Hospital Pediátrico Provincial-José Martí Pérez”, tuvieron como objetivo evaluar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Psiquiatría Infantil, Hospital Pediátrico Provincial “José Martí Pérez, Cuba” en el periodo de marzo a junio del 2022. Encontrando que es necesario monitorear a través de indicadores de gestión la calidad en la prestación del servicio. Concluyendo que es importante el establecimiento de un sistema de garantía de calidad en la prestación de servicios de salud que incluya fundamentalmente su planeación, control, aseguramiento y evaluación dentro de un programa de gestión debidamente planificado, a fin de satisfacer a los usuarios del servicio.

Khalid *et al.* (2022) en el trabajo de investigación que lleva por título “Satisfacción del paciente en los servicios de laboratorio clínico en hospitales del sector de la salud pública de Azad Cachemira, Pakistán”

Cuyo objetivo es poder determinar la satisfacción del paciente y los factores que afectan en los servicios de laboratorio en Azad Jammu y Cachemira (AJK). Fue un estudio transversal. DHQKOTLI, DHQBHIMBER y DHQMIRPUR, Cachemira Pakistán, dicho estudio se realizó desde diciembre del 2019 hasta febrero de 2020. Dentro de esta investigación se incluyeron los pacientes que fueron remitidos de Cl Departamento de pacientes al aire libre del Hospital para someterse a pruebas de investigación, y los pacientes de menos de 18 años y los pacientes con enfermedades críticas fueron excluidos. Teniendo como resultado un total de 400 encuestados incluidos, con la puntuación media de la satisfacción del paciente con los servicios de laboratorio 59 (19), que van de 32 a 100. También se observó disparidades significativas en la satisfacción del cliente en diferentes hospitales (p-- Valor = 0.01) con Mirpur (63) y Pallandri (40) que muestra la variación extrema. El área residencial, la edad y el nivel de educación también se identificaron como determinantes estadísticamente significativos de la satisfacción del paciente llegando a la conclusión de que la satisfacción del paciente con los servicios de laboratorio en los hospitales públicos de AJK fue muy baja, y se necesitan estrategias específicas para mejorar el Calidad general de estos servicios.

Boj (2018) en su investigación con título “Productividad laboral del personal médico y su relación con la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa del hospital igss de Quetzaltenango” realizada en la ciudad de Guatemala.

Describe estudio explicativo transversal cualitativo-cuantitativo, en dicha investigación se pudo sistematizar la información de encuestas realizadas a los participantes (usuarios), se desarrolló a través de una guía observacional dirigida al usuario interno a fin de evaluar todo lo concerniente a la calidad de atención brindada al usuario externo (pacientes) donde también se pudo recopilar información con el objeto de observar y

determinar que la productividad laboral de cada uno de los usuarios internos en este caso el personal médico. En esta investigación se obtuvo que la productividad laboral del personal de salud (médico) de la consulta externa oscilaba más o menos entre 4 a 6 pacientes por hora, y esto estaba relacionado a la satisfacción del usuario que por cierto fue calificado como regular considerado en un 45% (205) lo que representaba la calidad de atención. También se pudo observar que quienes mayormente acudirán fueron las personas de sexo femenino que representa el 57% (161 personas) siendo las usuarias afiliadas así mismo se observe o determine que los que menos hacen uso de los servicios son los jubilados con un 3%. Con respecto a la calidad de atención brindada por el personal de salud (médico) a los usuarios externos (pacientes) fue percibida como buena con 49% (221 personas), estos resultados fueron verificados por una lista de cotejo. También se pudo observar una limitante que fue el de disponer de solo 15 minutos para la atención por cada usuario externo (paciente). Dado que la productividad de los usuarios internos está directamente correlacionada con la satisfacción, es decir, a mayor productividad, menor satisfacción, se determinó que existe una relación entre los usuarios internos y externos.

Maggi (2018) en su tesis: "Evaluación del nivel de atención brindado en el Hospital General de Milagro en relación con la satisfacción de los pacientes jóvenes que reciben servicios de emergencia. "Guayaquil" aporta antecedentes sobre el tema de la calidad de la atención en salud, señalando que existen múltiples métodos para medirla y que es un tema de debate académico. Dada la alta demanda en esta nación, es pertinente tomar en cuenta la calidad.

Ecuador cuenta con una red de hospitales públicos, cuyo objetivo principal es ofrecer una atención de alta calidad para garantizar a la población un nivel de vida excepcional. Este

estudio pretende evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad y atención de los servicios de urgencias pediátricas del Hospital General de Milagro. Teniendo como muestra 357 representantes de los niños. Se usó la Metodología: SERVQUAL que consta de cinco dimensiones, siendo estas: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de la investigación fue transversal analítico, la ejecución del trabajo de investigación se realizó en el Hospital General de Milagro en agosto de 2017.

Teniendo como resultados: que es en las dimensiones donde se encuentra la insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que la capacidad de respuesta fue considerado parcialmente satisfecho, en cuanto a la expectativas como percepciones resultaron con valoraciones bajas Se consideraron como Propuesta: Las estrategias fueron garantizar la limpieza, evaluar las falencias del hospital, desarrollar indicadores de desempeño, el triaje Manchester y capacitar todo el personal.

Dentro de las conclusiones: se determinó que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

1.4.2 Antecedentes Nacionales

Rondo (2023) en su estudio titulado "Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios en un hospital público del distrito de satisfacción de los usuarios en un hospital público del distrito de Huamachuco, 2022". En un hospital público del distrito de Huamachuco, 2022, su objetivo fue investigar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención brindada. diseño transversal, cuantitativo y no experimental.

Los resultados demostraron una fuerte correlación (coeficiente de correlación de 0,768) entre las variables objeto de la investigación. factores investigados, un coeficiente de correlación de 0.768 y una significancia de $p=0.000<0.05$, lo que sugiere que, a mayor satisfacción de los pacientes con el hospital público del distrito de Huamachuco, mayor calidad de atención.

Nieto y Sánchez (2023) en su estudio "Calidad asistencial y grado de satisfacción del paciente en el Hospital Belén de Trujillo 2022" Trujillo 2022. El objetivo fue conocer la correlación entre el grado de satisfacción de los pacientes en los servicios médicos prestados por el Hospital Belén de Trujillo 2022 y la calidad de la atención recibida. Siendo un estudio de tipo descriptivo correlacional. El 59% de los que respondieron a nuestra encuesta dijeron que habían recibido una de los que afirmaron haber recibido atención, el 23% opinó que era regular, el 23% que era mala y el 18% que era buena, en cuanto a la satisfacción, el 56% expresó un nivel moderado de satisfacción, mientras que el 22% indicó un rango entre niveles altos y bajos de satisfacción. El 22% de los encuestados indicó un nivel de satisfacción entre alto y bajo, mientras que el 56% declaró un nivel de satisfacción medio. Determinando que, con una probabilidad de 0,000, existe una relación altamente significativa entre las dos variables.

Malpartida (2023) su objetivo fue conocer cómo se relaciona la calidad del servicio con la satisfacción del paciente en una clínica privada de Lima con la satisfacción del paciente en una clínica privada de Lima Metropolitana, 2022, utilizando una metodología de enfoque cuantitativo, básico, descriptivo-correlacional y básico, descriptivo-correlacional. El estudio se tituló "Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del paciente en una clínica privada en con la satisfacción del paciente en una clínica

privada en Lima Metropolitana, 2022”. En cuanto a la conclusión, se confirmó que, en una clínica privada de Lima Metropolitana, 2022, la satisfacción del paciente está sustancialmente correlacionada con la variable calidad del servicio.

Rodríguez y Arevalo (2023) en la investigación titulada “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú”. El objetivo de esta investigación fue conocer la correlación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención de enfermería brindada en el servicio de emergencia de un hospital nacional ubicado en Lima, Perú. El estudio utilizó un diseño no experimental, de tipo aplicado, enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo. El 53,3% de los resultados relativos a la calidad de los cuidados de enfermería demostraron un alto nivel de atención, mientras que el 46,7% alcanzaron un nivel medio de calidad asistencial. El 86,7% de los pacientes de urgencias expresaron satisfacción, frente al 13,3% que manifestaron insatisfacción. Se concluye la relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de los cuidados de enfermería.

Bulnes (2023) en su investigación titulada “Nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022”. "Grado de satisfacción y calidad de la atención en pacientes de una consulta externa de medicina en un puesto de salud de Otuzco, 2022”. Encontrar la correlación entre el grado de satisfacción y la calidad de la atención fue el objetivo de esta investigación. Se trató de un estudio transversal, no experimental, cuantitativo y descriptivo con un diseño correlacional. El nivel de satisfacción y la calidad de la atención presentaron una correlación moderada (0,714) y significativa (0,018) según los resultados. El 30% no están satisfechos, el 10% están algo satisfechos y el 60% están satisfechos. Asimismo,

hay un 10% de calidad media, un 20% de calidad baja y un 70% de calidad alta. Se encuentra que el nivel de satisfacción y la calidad de la atención recibida por los pacientes en el consultorio externo de un puesto de salud de Otuzco están significativamente correlacionados.

Delgado (2023) en su estudio titulado "Satisfacción del usuario y calidad de la atención en el servicio de emergencia de la calidad de la atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022". El objetivo del estudio fue conocer la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención brindada en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, 2022.

Siendo un estudio cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. De acuerdo a los resultados, existe una correlación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de la prueba Rho de Spearman (0,681), con una pequeña diferencia porcentual entre los niveles de clientes satisfechos con un 26,9% y poco satisfecho con 26,4% de los encuestados percibiéndose un nivel regular en la calidad de atención y el 18,4% de los encuestados se sienten satisfechos con el alto calibre de la atención recibida. Concluyendo que existe una relación entre la satisfacción del cliente y el nivel de calidad del servicio.

Barriga *et al.* (2022) en el estudio titulado "Satisfacción del personal de salud y de los pacientes con un servicio de telesalud y de los pacientes sobre un servicio de telesalud en un hospital de Perú". se pretende conseguir

El objetivo del estudio fue evaluar el grado de satisfacción del personal médico y de los pacientes que utilizaron el servicio de telesalud en el Hospital III Regional Honorio Delgado (HRHD), además de la madurez de la implementación del servicio. Se trató de

un estudio observacional transversal. Este estudio es de carácter no experimental, con un nivel y un diseño descriptivo correlacional, y es de naturaleza cuantitativa. Los resultados muestran una clara relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención. El resultado de la prueba Rho de Spearman fue de 0,681. Hubo una pequeña diferencia porcentual entre los niveles de satisfacción de los encuestados-26,9% estaban muy satisfechos y 26,4% poco satisfechos-entre los dos grupos; 18,4% estaban satisfechos con la buena calidad de la atención y 18,4% con la calidad de la atención. Un buen porcentaje de encuestados -26,4%- se mostró satisfecho con la calidad de la atención recibida. Se llegó a la conclusión de que, si bien la satisfacción de los pacientes era relativamente alta, la de los médicos era inferior a la de otros profesionales sanitarios en lo que respecta a la calidad de la atención.

Hernández *et al.* (2019) en su trabajo Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores Asociados, tiene por objetivo el de determinar la satisfacción con la atención en salud recibida en establecimientos de salud que pertenecen al Ministerio de Salud (MINSA) así como el de determinar todos los factores asociados en personas adultas. Es un estudio analítico de corte transversal donde se emplearon los datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHV) 2018.

La satisfacción de acuerdo con la atención recibida fue calificada como muy mala, mala, buena, y muy buena. Asimismo, se describió las características del grupo de estudio a través de las proporciones ponderadas y las frecuencias, los mismos que determinaron todos los factores relacionados a la satisfacción brindada, también se pudo estimar el modelo tipo logístico generalizado y ordinal.

En el presente trabajo se pudo concluir que de un total de 14 206 adultos que en algún momento fueron atendidos en un establecimiento de salud del MINSA se obtuvo que el 74,3% de usuarios indicó haber percibido una satisfacción calificada como «bueno o muy bueno». El que padeciera de algún tipo de enfermedad en el de tener otro tipo de lengua materna como la nativa o de vivir en grupos poblacionales superiores a 2000 personas se pudo relacionar con una menor satisfacción con la atención recibida. Y el hecho de habitar en la región de la selva se relacionó con un porcentaje de mayor satisfacción con la atención.

Finalmente se puede concluir que el 25% de usuarios que reciben una atención en los establecimientos del MINSA, lo califican como buena o muy buena la atención recibida. Pero también existe un pequeño grupo de subpoblaciones que indican menor satisfacción con respecto a la atención recibida.

1.5 Justificación de la Investigación

- Es importante señalar que el centro de salud descrito en el trabajo atiende diariamente entre 150 y 200 pacientes. Como consecuencia del elevado volumen de pacientes, se han producido una serie de quejas por parte de los pacientes, atascos en determinados servicios como el ingreso, largas esperas y/o escasez de espacio para la atención necesaria, lo que hace que con frecuencia el público usuario no reciba la atención para la que acude al centro.
- En cuanto al componente teórico, se apoyó en un examen del contenido de las concepciones actuales de lo que constituye un servicio de calidad y ofrece una perspectiva crítica sobre las tendencias de los servicios ofrecidos en el Centro de Salud de Lince. Además, sirve como fuente de información y contexto histórico para los

próximos proyectos de investigación que tienen como objetivo mejorar el nivel de atención en el Centro de Salud de Lince.

- En el aspecto metodológico, En cuanto a la metodología, ofrece herramientas de recolección de datos validadas y confiables ya que se creó e implementó una herramienta que nos permitió conocer los resultados de aspectos relacionados a infraestructura, seguridad, tiempo de respuesta, capacitación del personal, gestión, insumos, entre otros, que nos permiten diagnosticar la calidad del servicio, basado en el modelo SERVQUAL, en el Centro de Salud de Lince y distrito de Lince durante el año 2019. El resultado de este estudio nos brindará información sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo que acude al mencionado establecimiento de salud.
- En el aspecto práctico, ofrece datos que ayudarán al equipo directivo del Centro de Salud Lince a identificar los momentos cruciales en los que intervenir y poner en marcha los procedimientos y políticas adecuados para aumentar la satisfacción del cliente y la calidad del servicio en las consultas externas del centro, utilizando al mismo tiempo las tácticas más eficaces. Del mismo modo, estas conclusiones serán un punto de partida para futuros investigadores que deseen profundizar en el tema del estudio.

1.6 Limitaciones de la Investigación

La limitación más importante que se puede señalar, a las evaluaciones de este tipo de estudio es que se deriva de que la calidad sea considerada a partir de la percepción del usuario externo.

Otras limitaciones de esta investigación sería que la información no sea completamente sincera emitida por el público usuario, por temor a ser consideradas en sus atenciones posteriores.

1.7 Objetivos

1.7.1 *Objetivo General*

- Determinar los indicadores de calidad que miden la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019.

1.7.2 *Objetivos Específicos*

- Determinar si la Gestión y Calidad influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019.
- Determinar si la revalidación del personal influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019.
- Determinar si la infraestructura influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019.

1.8 Hipótesis

1.8.1 *Hipótesis General*

- Los indicadores de calidad influyen en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019.

1.8.2 *Hipótesis Específica*

- La Gestión y Calidad influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019.

- La revalidación del personal influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019.
- La Infraestructura influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se muestra una serie de publicaciones científicas respecto al tema.

2.1. Marco conceptual

Indicadores de Calidad

La calidad proviene de la palabra en latín que significa “perfección”. Así mismo, esta calidad se definirá en las manos de quien la valora al realizar la acción, la cual se desarrollará cuando se analiza el problema existente sin olvidar la inversión mínima y la satisfacción que tenga el usuario cuando recibe el servicio que es la base de un producto (Sabando, 2023).

Estos productos son el resultado final de un proceso, que se describe como un conjunto de operaciones conectadas que transforman insumos específicos (también conocidos como variables de entrada) en un producto (también conocido como variables de salida). De este modo, la necesidad de productos de alta calidad es una exigencia básica del cliente.

Este rasgo se define de varias maneras. Según Deming, la calidad, por ejemplo, es "un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado", siendo los objetivos principales de la empresa permanecer en el mercado, salvaguardar las inversiones, generar dividendos y tranquilizar a los socios. Del mismo modo, Crosby subraya que lo que carece de calidad es lo que resulta caro. Según Crosby, la calidad se define como el cumplimiento de los requisitos o la conformidad con las especificaciones. Señala que las organizaciones tienen como principal objetivo conseguir cero defectos, como demuestra la frase "Hazlo bien a la primera y consigue cero defectos".

La definición de calidad se ha atribuido a diversas definiciones a lo largo de la historia, cada una de ellas fruto de la subjetividad y la interpretación de destacados filósofos e investigadores.

No obstante, organismos de buen posicionamiento y renombre que velan e impulsan la calidad en las compañías también han establecidos sus definiciones. Es así que la La calidad se define como el conjunto de detalles y características de un producto o servicio que influyen en su capacidad para satisfacer necesidades específicas, según la *American Society for Quality (ASQ)* satisfacer necesidades específicas. Por último, pero no menos importante, según la norma ISO 9000:2015, la calidad se define como "el grado en que los conjuntos de características inherentes satisfacen los requisitos", donde un requisito se interpreta como una necesidad o expectativa que suele estar normalmente implícita u obligatoria.

Hoy en día, el mercado globalizado y dinámico exige a las organizaciones desarrollar factores diferenciales que les permita el posicionamiento en su rubro como resultado de eficientes procesos.

Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

Con el fin de tener un servicio de salud seguro, de calidad y que responda las necesidades de los pacientes que acuden a instituciones prestadoras de salud, se implementaron las ISO 9001:2015 QMS que especifica los requisitos y recomendaciones para el diseño y evaluación de una certificación del sistema de gestión de la calidad, que tiene como objetivo garantizar que la organización proporcione productos (bienes o servicios) que cumplan con los requisitos establecidos por el organismo mundial (Hartika *et al.*, 2023). Es importante señalar que el sistema de gestión es un marco global de políticas y prácticas diseñadas para garantizar que la empresa lleva a cabo todas las tareas necesarias para cumplir

sus objetivos. Siendo que el objetivo de la organización puede cumplirse a todos los niveles dando coherencia a todas las actividades que se realizan en esa dirección gracias a esta herramienta. Una empresa madura a medida que unifica un sistema de gestión que le permite dirigir todos sus esfuerzos en la misma dirección, que es hacia la consecución de la visión de la organización, los beneficios de la implementación de un sistema de gestión se presentan en la figura 3.

Figura 3

Gestión de la calidad



Nota: Sabando (2023)

La base de la gestión de la calidad son sus herramientas, que implican actividades relacionadas con la calidad y se modelan con guías instructivas que garantizan la calidad del bien o servicio final. Estas actividades se modelan con procesos clave, la sostenibilidad puede llegar a perder sustentabilidad en el tiempo (también conocida como responsabilidad social corporativa), aunque la realidad empresarial no forma parte de la empresa el de resolver

problemas medioambientales o sociales. Una gestión diferente explora una serie de condiciones que deben analizarse y examinarse para evitar problemas con la calidad.

Bajo este concepto, la economía globalizada presenta tendencias a través de oportunidades transformados en amenazas, para ello las empresas analizan las fortalezas y debilidades utilizando una serie de herramientas las cuales permitan diseñar el negocio en función a las condiciones empresariales fijadas en los objetivos. Bajo esta realidad, los indicadores macroeconómicos han señalado que la importancia de investigar Estándares de calidad tiene una implicancia en los costos de la empresa, debido a la iniciativa y el emprendimiento empresarial.

Principios del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio

El sistema de gestión de la calidad ISO 9001 se basa en 7 principios claves, los cuales se visualizan a continuación:

Figura 4

Principios de Gestión de la Calidad



Nota: ISO (2009), the ISO Survey of Certifications – 2008, International Organization for Standardization, Geneva.

Los principios mostrados líneas arriba no se encuentran listados con relación a la prioridad, las importancias relativas de cada principio varían de una organización a otra con relación al tiempo y al giro del negocio.

Según la norma ISO 9001:2015 existe 7 principios básicos de un sistema de gestión de calidad: 1) *Orientación al cliente*. La idea central de la gestión de la calidad es que las organizaciones deben poder satisfacer las necesidades del cliente; 2) *Liderazgo*. El principio de liderazgo establece que los líderes en todos los niveles de la organización deben tener una unidad de propósito y dirección y crear condiciones donde cada empleado se involucre en el logro de los objetivos de calidad de la organización. 3) *Compromiso de las personas*. El tercer principio establece que, en una organización, todos los empleados son competentes, tienen el poder de empoderarse y pueden participar en la realización de sus procesos comerciales; 4) *Enfoque de proceso*. Alcanzar los objetivos de la organización de la manera más eficaz y eficiente y comprender la interdependencia entre los procesos del sistema puede ayudar a la organización a proporcionar una mejor comprensión de las funciones y responsabilidades para lograr objetivos comunes, reducir las barreras y la focalización interfuncional y definir más fácilmente cómo deben operar las actividades específicas de un sistema; 5) *Mejora*. El principio de mejora en la gestión de la calidad enfatiza la importancia de que las organizaciones brinden capacitación a sus empleados sobre métodos y herramientas mejorados y establezcan objetivos de mejora de productos, procesos y sistemas para cada persona en la organización; 6) *Toma de decisiones basada en evidencia*. Este principio establece que toda organización que toma decisiones debe basarse en los resultados del análisis y evaluación de datos e información; 7) *Gestión Relacional*. Para lograr el éxito

sostenible, las organizaciones deben gestionar las relaciones con varias partes interesadas, según el principio de gestión relacional (Hartika *et al.*, 2023).

Serrano y Requena (2007) como muestran las teorías de los métodos de gestión a los Sistemas de Calidad Total, que se refieren a las filosofías denominadas Gestión de la Calidad Total (G.C.T.), y la relación que tiene con la satisfacción del usuario, el sistema de Calidad de Servicio es un concepto que se asocia al desarrollo empresarial. Para crear una realidad que añade valor a su negocio, algunos autores han visto la necesidad de implantar estos sistemas, ya que se hace intrínsecamente necesario velar por los intereses de la empresa. Además de tener una gran influencia en la calidad del producto, las constituciones de la industria basadas en la calidad del servicio han definido los servicios como: personas, tecnología, procesos y recursos económicos.

Gryna *et al* (2007) llegó a la conclusión de que la implantación de sistemas de gestión de la calidad total proporciona las herramientas necesarias para producir el valor que la empresa necesita, los sistemas de gestión desarrollan las herramientas adecuadas para producir el valor que la empresa necesita, donde define los sistemas de calidad como la capacidad de satisfacer a los clientes y su percepción de esas expectativas, capacidad de satisfacción como cualidad. Estos autores examinaron estas necesidades, la adopción de sistemas de gestión de la calidad total genera los instrumentos necesarios para producir el valor que la empresa necesita.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad Total desarrollan los instrumentos necesarios para producir el valor que la empresa necesita. (ver Tabla 4).

Tabla 4

Principales autores de la calidad. Adaptación y ampliación de Rondo (2023)

Autor	Definición de calidad	Desarrollo
Shewart	Reducción de la variabilidad	Control Estadístico de procesos (SPC)
Juran	Adecuación para el uso	Trilogía de la calidad Cinco características de la calidad Cuatro fases de la resolución de problemas Espiral de la calidad
Deming	Adecuación para el objetivo	14 puntos para la gestión de la calidad Ciclo PDCA Siete enfermedades mortales
Garvín	Ninguna especificada	Sistema profundo conocimiento Cinco fundamentos de la calidad Ocho dimensiones de calidad
Crosby	Conformidad con las necesidades	Cinco absolutos de la calidad. Los 14 puntos del plan de calidad
Ishikawa	Ninguna especificada	Diagrama de núcleo. Clasificación de las herramientas estadísticas de calidad. Control de calidad a nivel de compañía. Círculos de calidad. Q7 (Espina de pescado o diagrama de Ishikawa)
Feigenbaum	Satisfacción del cliente a los más bajos costes	Ciclo industrial
Taguchi	Ninguna especificada	Métodos de calidad de diseño
Goldratt	Teoría de las restricciones	Control del cuello de botella en sistemas
Pande	The six sigma way	
Lepore & Cohen	Recopilación de ideas de Deming y Goldratt	
Zeithaml, Parasurama y Berry	Generar satisfacción en el cliente	Modelo SERVQUAL- Elaborar estrategias de calidad en el servicio – Modelo de medición de la calidad en el servicio
Gronroos	La calidad es lo que perciben los clientes	La calidad total percibida es función de la experimentada (agregado de calidad técnica y calidad funcional) y de la esperada

Nota: Rondo (2023)

Fundamentos Teóricos de la calidad del servicio

Algunos autores llegaron a la conclusión de que la aplicación de sistemas de gestión de la calidad total proporciona las herramientas necesarias para producir el valor que la empresa necesita, los sistemas de gestión desarrollan las herramientas adecuadas para producir el valor que la empresa necesita. Según los autores, la calidad del servicio es un componente crucial que se evalúa a la luz de las expectativas y percepciones del cliente, Expectativas y percepciones del consumidor. Por ello, sólo los clientes tienen el poder de evaluar el servicio, ya sea favorable o desfavorablemente, en función de cómo la experiencia haya modificado

sus expectativas favorablemente, pero todo depende de cómo sus expectativas se hayan visto afectadas por el servicio. Los usuarios también participan en la evaluación de la calidad del servicio, pero todo depende de cómo el servicio haya cambiado sus expectativas, Pero también depende de los bienes y servicios que ofrece una empresa. (Gonzales y Romero, 2023).

Por otro lado, la satisfacción de las personas y la capacidad del servicio para satisfacer sus necesidades determinan si un servicio es bueno o malo y para analizar esta calidad los clientes deben considerar 5 dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad (Montalico, 2023)

Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

La Organización Internacional de Estandarización ISO, es un organismo independiente no gubernamental con sede en Ginebra (Suiza) y conformada por miembros de organismos nacionales de 163 países que tienen como objetivo compartir conocimientos y desarrollar estándares internacionales relevantes para el mercado; apoyando la innovación y proporcionando soluciones a retos globales. Actualmente, la Organización ISO ha publicado más de 21000 normas internacionales abarcando casi todos los tipos de industria; desde tecnología y seguridad alimentaria, hasta agricultura y salud, llegando a la conclusión de que la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad Total proporciona las herramientas necesarias para producir el valor que la empresa necesita. Los sistemas de gestión desarrollan las herramientas adecuadas para producir el valor que la empresa necesita. Las empresas y organizaciones que desean garantizar que sus bienes y servicios satisfacen continuamente las necesidades de los clientes y que se mejora la calidad pueden hacerlo utilizando la orientación y los recursos que ofrece la familia de normas ISO 9000 de forma continua.

Los servicios deben ser de una alta calidad constante y deben mostrar un valor diferenciador, tanto si son prestados por un individuo como por una organización. Los estándares de la familia ISO 9000 son presentadas en las siguientes líneas:

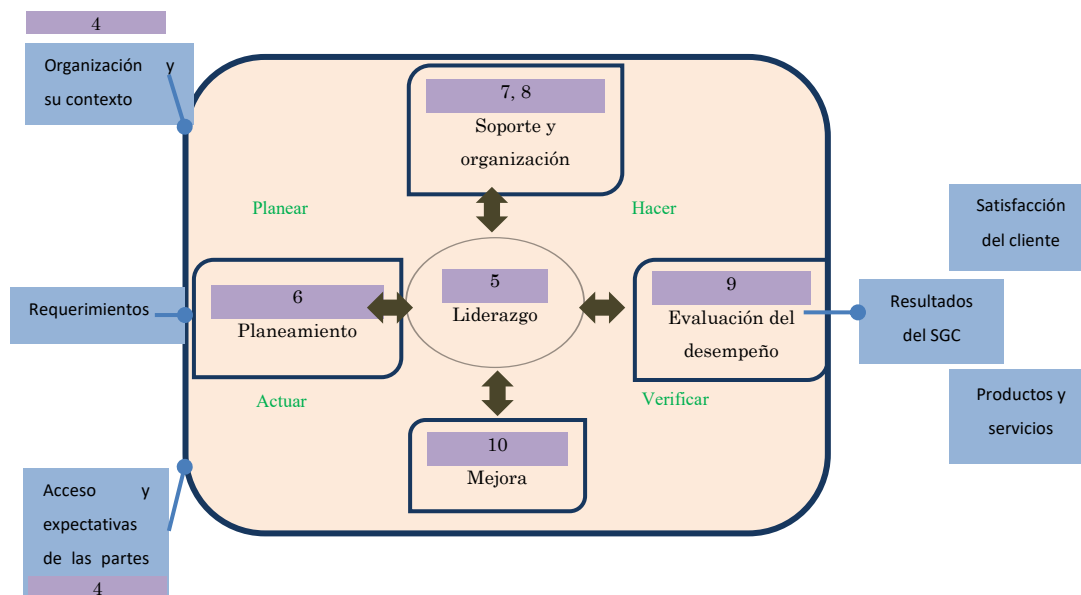
- ISO 9001: 2015 - Establece los requisitos de un sistema de gestión de calidad
- ISO 9000: 2015 - Aborda los conceptos básicos y vocabulario
- ISO 9004: 2009 - Se centra en cómo hacer un sistema de gestión de la calidad más eficiente y eficaz
- ISO 19011: 2011 - establece directrices sobre auditorías internas y externas de los sistemas de gestión de la calidad.

La norma ISO 9001 La implantación de sistemas de gestión de la calidad total proporciona las herramientas necesarias para producir el valor que la empresa necesita.

Los sistemas de gestión desarrollan las herramientas adecuadas para producir el valor que la empresa necesita. Establece las especificaciones para los sistemas de gestión de la calidad de todas las empresas que deben demostrar que sus bienes y servicios pueden satisfacer las normas internas, a los clientes y a las partes interesadas y ganarse la aprobación de las partes interesadas. Si bien es cierto que esta norma es aplicable en casi todo tipo de organización; su éxito no sólo dependerá de la implementación, sino también de la conservación y mejora continua del sistema.

Figura 5

Representación de las cláusulas del sistema de gestión de la calidad bajo el modelo PHVA.



Enfoque en el cliente

Los sistemas de gestión desarrollan las herramientas adecuadas para producir el valor que la empresa necesita ganar y mantener la confianza de las partes interesadas y los clientes conociendo sus necesidades presentes y futuras y superando sus expectativas es esencial para que la organización tenga éxito a largo plazo sus necesidades, tanto presentes como futuras, con el fin de superar las expectativas.

Tabla 5

Beneficios obtenidos al desarrollar el principio del enfoque en el cliente

Beneficios del enfoque al cliente	Acciones por implementar
- Incremento del nivel de satisfacción del cliente agregando mayor valor al servicio.	- Desarrollar encuestas y entrevistas de satisfacción con el fin de conocer las necesidades y expectativas del cliente y partes interesada, para difundirlas a todos los miembros de la organización.
- Mejora la imagen y reputación de la organización.	
- Aumento de ingresos y cuota de	

-
- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| participación del mercado al obtener mayor flexibilidad y respuesta a las oportunidades demandadas. | <ul style="list-style-type: none"> - Alinear las necesidades y expectativas del cliente a los objetivos de calidad de la organización. - Gestionar activamente los canales de comunicación con el cliente para el éxito sostenido del servicio. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
-

Nota: Propia.

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es la medida a través de la cual podemos determinar si la empresa ha cumplido con las expectativas del cliente, es decir, si el cliente está realmente satisfecho con el servicio que ha recibido, como bien lo definen varios autores. Es importante recordar que la importancia de tener un cliente satisfecho es que lo transmita a sus allegados, lo que permite a la empresa aumentar su número de clientes. Si la empresa satisface sus necesidades y requerimientos, los clientes a menudo están dispuestos a sacrificar aspectos como un precio alto (Quispe y Terrones, 2023).

Por lo tanto, la satisfacción es un buen indicador de la calidad del servicio de atención pública, especialmente en términos de la satisfacción del paciente en el sector de la salud. Al hacerlo, se puede buscar un sistema de gestión que fomente la mejora continua. De esta manera, se logra una toma de decisiones adecuada y se proporciona a los profesionales de la salud un conjunto de conocimientos importantes que les permiten crear acciones o implementar programas que satisfagan las necesidades del paciente (Lezcano, 2023).

También, la satisfacción del paciente es el proceso mediante el cual se espera evaluar la calidad del servicio ofrecido en relación con los objetivos principales de una entidad. Por otro lado, la satisfacción del enfermo se refiere a la percepción que tiene sobre varios aspectos de la atención médica que recibe. Estas dimensiones son significativas porque nos permiten considerar una variedad de razones: a) La evaluación nos informa sobre las

percepciones del usuario sobre diferentes habilidades, aspectos administrativos y beneficios; b) La satisfacción está relacionada con mejores resultados de salud y adherencia al tratamiento; c) La satisfacción está fuertemente relacionada con la persistencia de los pacientes a permanecer en la institución, por lo que saber cómo están los pacientes con su atención es importante para la institución porque tiene un impacto en los costos y la reputación de la institución; y d) El control de la satisfacción es crucial porque depende mucho de su eficacia (Palomino, 2020).

La diferencia entre las expectativas y la percepción del usuario se utiliza para medir el grado de satisfacción del usuario. Los factores individuales, familiares, sociales y relacionados con el servicio de salud afectarán esto. Por lo tanto, la insatisfacción del paciente está relacionada con la mala calidad de la atención, que se refleja en quejas, reclamos y denuncias en los medios, impacto en la sociedad, desprestigio de las instituciones y, en algunos casos, procesos judiciales. De esta manera, la opinión de los usuarios de los servicios de salud es crucial para los próximos cambios en la planificación de los servicios, así como para la participación de la comunidad en la planificación y organización de dichos servicios (La Torre *et al.*, 2018).

Atención al cliente

Los sistemas de gestión desarrollan las herramientas adecuadas para producir el valor que la empresa necesita. Mantener una experiencia positiva del cliente es crucial para el éxito a largo plazo, en consecuencia, la organización en su conjunto debe centrarse en las necesidades del cliente y todos los procesos deben orientarse a la consecución de esos objetivos y necesidades del cliente, siendo el objetivo último la satisfacción de estas necesidades y el centro de todos y cada uno de sus procesos.

Todas las decisiones tomadas por la organización, no sólo las comerciales, deben girar en torno a las necesidades del cliente.

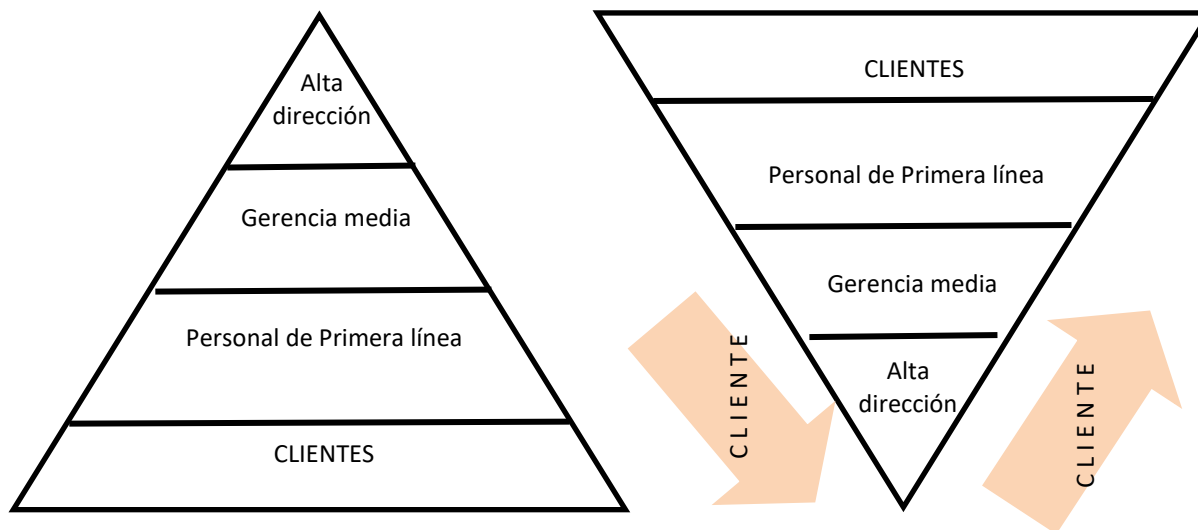
Existen empresas tradicionales que tienen en mente un organigrama en forma de pirámide teniendo al gerente en la cima, pero también existen empresas con objetivos orientados al mercado por lo que se invierte la pirámide, proyectándose así a la satisfacción del cliente (Miranda *et al.*, 2012, pp. 46-47).

Figura 6

Visión corregida de la pirámide Organizativa

a) Gráfico de organización tradicional

a) Gráfico de organización moderna orientada al cliente



Nota: Tomado de Miranda *et. al.* (2012)

Modelo SERVQUAL (Calidad del Servicio)

Los sistemas de gestión desarrollan las herramientas adecuadas para producir el valor que la empresa necesita. Parasuraman, Zeithaml y Berry crearon el modelo SERVQUAL con el objetivo de elevar la calidad de la prestación de servicios de una organización. Para el cuestionario estándar, que se modifica de acuerdo con los requisitos de cada organización. (Velez y Barcia, 2023). Los sistemas de gestión desarrollan las herramientas adecuadas para

producir el valor que la empresa necesita. El modelo SERVQUAL es una herramienta de evaluación de la calidad y la satisfacción que puede utilizarse para reducir los errores administrativos y mejorar la prestación de servicios y disminuir los errores administrativos, permitiendo una mejor gestión de la situación sanitaria en el campo de la medicina que el público reconocerá. además, un factor importante que influye en la calidad de la atención prestada por los hospitales públicos es la deficiencia de motivación que experimentan los profesionales y trabajadores de la sanidad. Siendo esta una de las desventajas de los hospitales públicos ya que esta debe estar en relación con la importante labor asistencial que realizan diariamente, que es prevenir enfermedades, brindar tratamiento y buscar rehabilitación aquellas personas que demanden de la atención para salvar vidas humanas (Castillo, 2018).

Cinco criterios del método SERVQUAL

A continuación, se definen los cinco criterios sobre la calidad del servicio, los mismos corresponden al modelo definitivo después de muchas encuestas, análisis e investigaciones:

a) Elementos tangibles: Los elementos físicos que prueban la existencia del servicio y consolidan las percepciones del usuario se conocen como tangibilidad.

b) Fiabilidad: Es la capacidad del servidor para ejecutar el servicio de manera segura y eficiente, sin errores, en el que el usuario puede confiar. El proveedor debe cumplir con lo esperado sin tener que reiniciar el proceso.

c) Capacidad de respuesta: La capacidad de respuesta es la disposición positiva que tienen los empleados de una organización con los clientes o usuarios para brindarles un buen servicio. Por lo tanto, la capacidad de respuesta debe ser rápida en lugar de reactiva. Una organización de salud demuestra su capacidad de respuesta cuando informa a los

usuarios en qué momento concluirá el servicio, brinda un servicio rápido y eficiente y muestra que su personal está dispuesto a ayudar a los usuarios, siendo esta su prioridad.

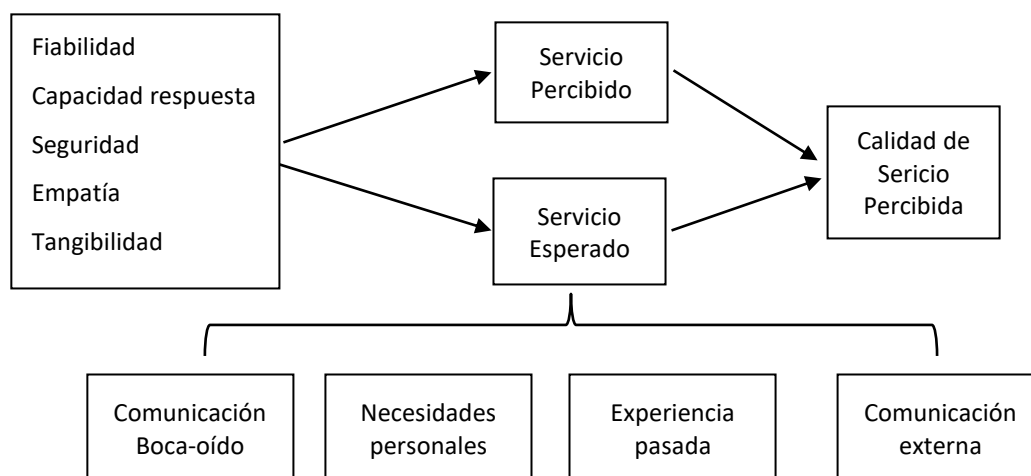
d) Seguridad: El conocimiento de los empleados y su capacidad para transmitir confianza son similares. La organización tiene la habilidad de persuadir al cliente de que puede confiar en el profesional para resolver sus problemas, ya que confía en que serán resueltos de manera efectiva hasta lograr su completa satisfacción.

e) Empatía: Está relacionado con la preocupación de las organizaciones por el usuario y su capacidad para prestar asistencia a medida, así como con su capacidad para mostrar interés y proporcionar un valor individualizado. Los sistemas de gestión desarrollan las herramientas adecuadas para producir el valor que la empresa necesita. Tiene que ver con la preocupación de las organizaciones por el usuario y su capacidad para ayudarlo de forma personalizada, ofreciéndole una atención personal y una demostración de interés. (Catillo, 2018).

En la figura podemos visualizar como los cinco criterios (dimensiones) influyen en la calidad del servicio:

Figura 7

Modelo definitivo de la evaluación del cliente sobre la calidad del servicio



Nota: Tomado de Parasuraman, (Castillo, 2018)

Modelo SERVPERF

Colmenare (2014) tomado de Cronin y Taylor, desarrollaron una escala más concisa, llamada modelo SERVPERF, basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, como réplica a la escala SERVQUAL, que tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones. La formulación del modelo SERVPERF, se podría plantear de la siguiente manera:

$$Q_i^* = \sum_{j=1}^k W_j * P_{IJ}$$

Dónde:

- Q_i es la calidad percibida global del cliente i ;
- k es el número de atributos,
- P_{ij} es la percepción del resultado del estudiante i con respecto al atributo j ;
- W_j es la importancia del atributo j en la calidad percibida.

La medida directa de la calidad de servicio, como la satisfacción e intención futura del cliente, está basada en la respuesta a una cuestión diferencial semántica en la que se pedía una valoración en una escala Likert de 7 puntos. La escala Likert consiste en un conjunto de afirmaciones o juicios frente a la cual la persona expresa su reacción. Los ítems califican el objeto actitudinal, para ello se solicita al encuestado ubicar en la escala que se presente, su percepción frente al objeto evaluado. La escala varía entre una máxima favorabilidad hasta una máxima desfavorable. El número de categorías de la escala varía entre 5 y 10, siendo 5, la cantidad más usada. Para la construcción del instrumento se ha considerado las variables de ambos tanto del Serqual como del Serpeerf para su elaboración y diseño.

Gestión de la Calidad y su mejora

La Gestión de Calidad más conocida en el mundo con el concepto de *Total Quality Management* (TQM) es considerada en la actualidad como la última evolución en mejora de procesos y mejora continua. Respecto a La Gestión de Calidad Cuatrecasas y González (2017) hace referencia que el TQM no constituye un método alternativo de dirección, una actividad adicional o un simple control de calidad, sino una forma de gestionar orientada a obtener calidad total de todos los recursos organizativos, técnicos y, sobre todo, humanos, y que engloba una serie de ideas, como la gestión participativa, satisfacción de los clientes, motivación y formación, mejora continua, entre otros”.

Implantación de la calidad

Casanovas y Cuatrecasas (2011) refiere que, para poder implantar un modelo de calidad en una determinada organización, se requiere que todo el personal involucrado tenga muy claro los conceptos que refieren a un proceso como la combinación de métodos, información, equipos, máquinas, capital humano, recursos ambientales y mediciones que se utilizan de manera conjunta para obtener un servicio o convertir insumos en productos con valor agregado para un cliente” En este sentido, la calidad total no solo se refleja en los bienes y servicios que ofrece la empresa, sino también en la mejora constante del aspecto organizacional. Para lograr esto, todos los miembros de la empresa deben comprometerse con el diseño, la implementación y el cumplimiento de las políticas organizacionales.

2.2. Definición de términos básicos

Empatía

López *et al.* (2014) al intentar describir la empatía de manera coloquial, a menudo se utilizan expresiones como "ponerse en el lugar/en los zapatos de los demás" para buscar una

metáfora para el concepto de comprender o sentir lo que el otro siente en una situación específica. No hay una sola definición científica de empatía. En realidad, se trata de un área conceptual en proceso de desarrollo y discusión, y recientemente se han llevado a cabo algunos intentos de integración.

Fiabilidad

La fiabilidad tiene diferentes definiciones, pero en temas relacionadas a la satisfacción del cliente esta puede considerarse como la calidad a través del tiempo" es su definición. Por lo tanto, un producto fiable es aquel que permanece con una buena calidad que obliga a mantenerse dentro de sus límites de especificación durante su vida útil tecnológica (Valenzuela *et al.*, 2021).

SERVQUAL

Significa servicio de calidad, conocido como una herramienta para medir la calidad del servicio brindado a los consumidores El modelo SERVQUAL es un instrumento poderoso para identificar la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente (Sanmiguel *et al.*, 2015)

TQM

Significa Total Quality Management = Gestión de la Calidad Total, es considerada como la última evolución que persigue la satisfacción plena de todos los entes relacionados con la organización y la mejora continua (Cuatrecasas y González, 2017).

Satisfacción al cliente

En un entorno cada vez más cambiante y compulsivo, la calidad se ha convertido en una estrategia eficaz para aumentar la satisfacción de los clientes, la eficacia, eficiencia y la competitividad. Por lo tanto, las empresas deben centrar sus esfuerzos en descubrir las necesidades de los clientes, satisfacerlas y asegurar la lealtad de estos clientes. (Machado, 2016)

Seguridad

La seguridad del día a día puede referirse a la ausencia de riesgo para la confianza en algo o en alguien. Existe una variedad de definiciones de seguridad. Sin embargo, dependiendo del campo o campo al que se refiere, el término puede tener una variedad de significados. En general, la seguridad se puede definir como el estado de bienestar que la persona humana percibe y disfruta (Del Carpio y Martín, 2018).

Tangibilidad

Del Carpio y Martín (2018) menciona que, aunque uno de los principales parámetros que definen al ser humano como tal es su capacidad de generar elementos abstractos partiendo o no de una realidad, cuando se trata de conseguir una comunicación eficiente, con mucha frecuencia se recurre a tangibilizar ese concepto creando una asociación entre un objeto y un concepto.

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

El enfoque de investigación es de tipo básica, debido a que buscamos integrar el conocimiento con el análisis de la relación de las variables, de manera que se pueda entender mejor la situación de las herramientas de calidad y la satisfacción al cliente, así sirve como enlace en el análisis de futuras investigaciones de índole educativo y comercial.

Es importante mencionar que el análisis de dos variables (causa y efecto) permiten a las organizaciones, principalmente médicas, entender mejor el desarrollo y las tendencias tecnológicas, además de buscar el enfoque donde existan estrategias para la población investigada.

El método de investigación es de tipo cuantitativo, debido a que existe mucha información e instrumento de investigación, donde permite detectar nuevos indicadores, esto es a través de una situación de nuevo conocimiento en relación con los indicadores de calidad y la satisfacción de los usuarios.

El tipo de investigación es de corte transversal, ya que, debido a la naturaleza de los datos, requiere hacer una técnica de encuesta utilizando el instrumento denominado cuestionario a los investigados, a través de preguntas estructuradas en un solo instante, sin embargo, las tecnologías pueden variar en el tiempo y están deben ser analizadas con el pasar del tiempo.

Asimismo, se considera que, como efectivo el nivel explicativo, debido a que permite a la información descubrir nuevos conocimientos y descubrir acciones directas que se realicen en sus procedimientos de investigación.

El diseño se encuentra en función a la condición cuantitativa, por este motivo, el diseño elegido es probabilístico, ya que permite explicar el comportamiento extrapolar la opinión de los encuestados hacia la población en general.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Según el reporte de la oficina de estadística del centro de salud Lince, viene atendiendo diariamente un aproximado de 200 personas que viven en el distrito de Lince y fuera de ella.

3.2.2 Muestra

El tamaño de la población escogida en la investigación, se considera tomar la técnica de determinación del cálculo de poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = tamaño de la población (54711)

Z = nivel de confianza (90%, 1.65),

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada (50%)

Q = probabilidad de fracaso (50%)

D = precisión (Error máximo admisible en términos proporción) (5%)

Cálculo del Tamaño de la Muestra conociendo el Tamaño de la Población.

$$n = (200 * 1.65 * 1.65 * 0.5 * 0.5) / ((0.05 * 0.05 * (200 - 1) + 1.65 * 1.65 * 0.5 * 0.5)) = 134.9$$

A un nivel de Confianza del 90%, considerando una probabilidad de éxito de 50% (alto nivel de incertidumbre), y una precisión de 5%, a un tamaño de la población de 54,711, se realizaron 134 encuestas.

3.3 Operacionalización de variables

Tabla 6

Operatividad de la Variable

Variables	Categoría	Sub categoría	Indicador	Sub indicador	Nivel de Medición	Técnicas de Instrumentos
Dependientes	Comportamiento (variable en estudio)	Gestión y Calidad	Grado de Satisfacción	Percepción	Razón	Por medio de encuestas
Independientes	Mejoramiento del turismo (variables influyentes)	Revalidación del personal		Percepción	Razón	Por medio de encuestas
		Infraestructura		Percepción	Razón	Por medio de encuestas

Nota: Propia

3.3.1 Variables

Variables Independientes

Indicador de Calidad

Variables Dependientes

Atención al servicio de la población.

3.4 Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos en esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

Encuestas: Para recoger la información que permita medir las variables, principalmente el crecimiento y desarrollo. La selección de la muestra es de tipo probabilística, de tipo de muestreo sistemático.

3.5 Procedimientos

Los sistemas de gestión desarrollan las herramientas adecuadas para producir el valor que la empresa necesita. Es preciso cuantificar las variables del estudio y establecer una escala de medición precisa para procesar y analizar los datos. Cada variable se analizará utilizando las técnicas estadísticas de media, moda, mediana; también es necesario conocer cuánto varía la variable, desviación típica, varianza, correlación entre variables, gráficos de tendencia de las variables para evaluar su evolución, entre otros.

3.6 Análisis de datos

Dado que este estudio es de carácter explicativo, se han utilizado grados de correlación. Estos grados de correlación serán objeto de pruebas estadísticas para determinar la cuantificación de las variables en los resultados de la medición. Para realizar este análisis se revisaron las bases de datos de la organización; las herramientas que utilizaron fueron los softwares Microsoft Office Excel, Microsoft Office Access y, por último, se utilizó el programa R studio.

3.7 Consideraciones éticas

La investigación contiene los permisos realizados tanto a los padres de familia cuando se trate de usuarios menores de edad, sin embargo, en este estudio solo se entrevistaron personas mayores de edad, asimismo para establecer las normas internacionales del buen

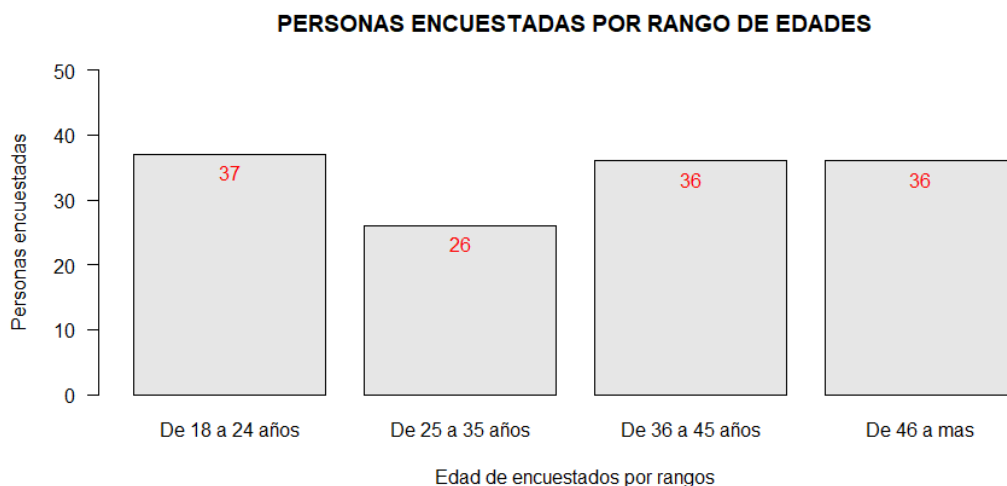
comportamiento del investigador, asimismo, cada encuestado fue informado respecto a las preguntas que las mismas que son guardadas como secreto estadístico, y solo sirve la información como procesamiento de información, mas no de manera individual.

IV. RESULTADOS

RESULTADO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA DETERMINAR SATISFACCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD LINCE LIMA

Figura 8

Personas encuestadas por rango de edades



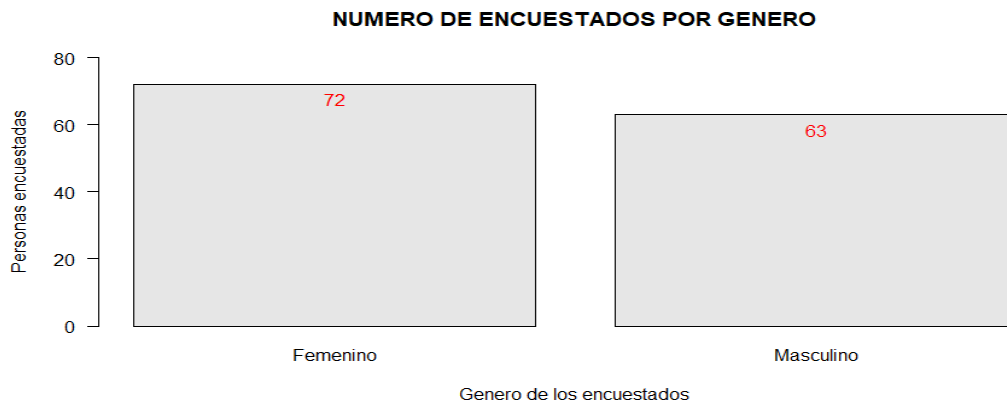
Nota:

Propia

Se observa que la muestra tuvo en consideración personas de diferentes edades, siendo la que tiene menor porcentaje la de 25 a 35 años con un 19.3% y las otras edades comparten un porcentaje de 26.7% personas cuyas edades se encuentran entre 36 a más edad y 27.4% personas de 18 a 24 años de edad.

Figura 9

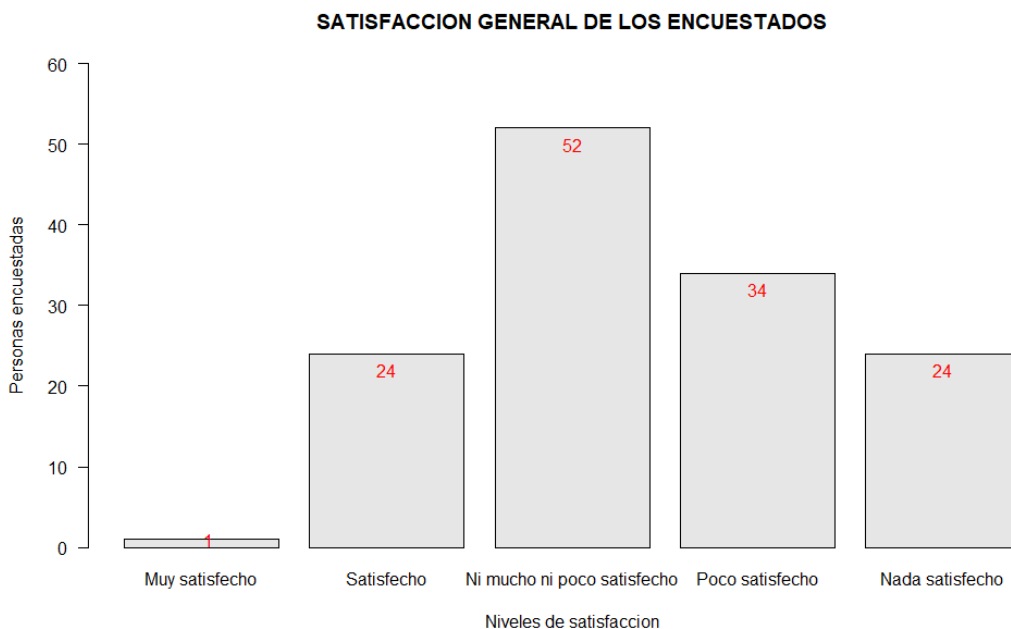
Nro. de encuestados por género.



Nota: Propia

Observándose que la muestra tuvo en consideración personas tanto varones como mujeres en teniendo un mayor porcentaje el sexo femenino con un 53.3% y masculinos con un 46.7%.

Figura 10
Satisfacción general de los encuestados



Nota: Propia

En cuanto a la satisfacción se pudo observar lo siguiente el 38.5% refieren ni mucho ni poco satisfecho, 25.2% refiere poco satisfecho, habiendo un empate con 17.8% que refieren nada satisfecho y poco satisfecho y un 0.7% muy satisfecho.

Figura 11
Prioridad para mejorar la atención

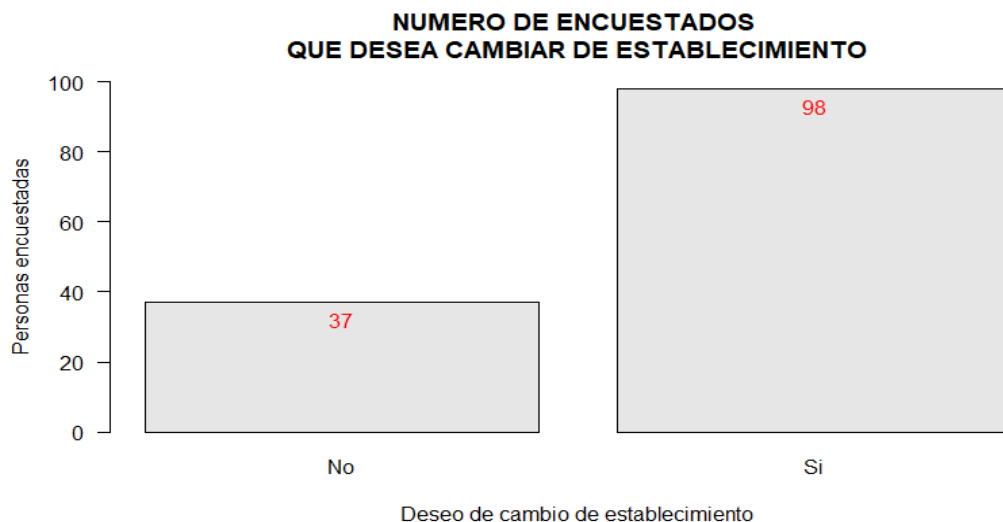


Nota: Propia

Con respecto a lo que se debe priorizar para mejorar la atención en el centro de salud Lince, hicieron referencia a varios temas de los cuales se pudo distribuir de la siguiente manera, 34.1% indican que deben de brindar mayor atención en el asesoramiento, esto se refiere a que en la zona de admisión el persona quien tiene el primer contacto con los usuarios no Brinda una adecuada información respecto a la cartera de servicios y/o cuales son los pasos o procedimientos a seguir para una adecuada atención y servicio, 31.9% refieren que para mejorar la atención en el centro de salud Lince se debería diseñar mejor la funcionalidad del asesoramiento, el 13.3% El uso de la tecnología ya que no se realizan las citas en forma virtual ni presencial lo que causa un malestar general ya que deben de acudir a tempranas horas de la mañana para obtener una cita. Asimismo, se observa que el 20.7% hace referencia de algún modo el tiempo de espera.

Figura 12

Nro. de encuestados que desean cambiar en el establecimiento



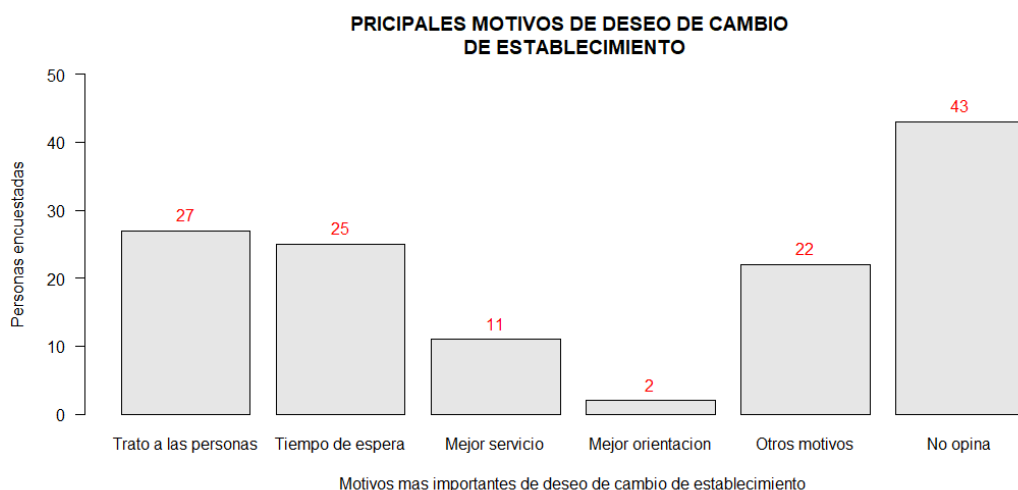
Nota: Propia

Como se puede observar en la gráfica arriba descrita que hace referencia a la pregunta de si estaría dispuesto a cambiar algo en el centro de salud Lince, el 71.9% indica que sí y el 28.1% indica que no.

Con respecto a que es lo que cambiarían en caso de afirmar, se observa que 92 personas refieren que cambiarían el tiempo de espera, el trato a las personas en especial en la zona de triaje, mala atención y 43 personas refirieron que no cambiarían nada.

Figura 13

Principales motivos de deseo de cambio del establecimiento



Nota: Propia

Con respecto a la gráfica que se visualiza líneas arriba podemos mencionar que de 135 encuestados 87 personas hacen referencia que desearían cambiar algunos ítems de los cuales se detalla así 27 personas refieren que desearían cambiar el trato a las personas, 25 personas refieren que desearían cambiar el tiempo de espera, 22 personas otros motivos, 11 personas cambiarían por un mejor servicio, 2 personas mejor orientación y 43 personas no opinaron.

Determinando el nivel de la calidad del servicio recibido en la población del centro de salud
de Lince 2019

Es preciso mencionar que para calificar el nivel de la calidad de servicio brindado en la población del centro de salud Lince 2019, consideraremos la tabla de calificación, haciendo uso para su construcción una escala en el instrumento utilizado estableciéndose tres niveles

de valoración de la calidad de servicio percibida por los usuarios externos. En los casos presentados usamos el máximo valor de calidad la misma que se encuentra asociado al máximo valor de la escala (pudiendo ser 5,6, 7 dependiendo del número de preguntas) y el mínimo valor de calificación (1), consideramos que es importante mencionar que se consideró el rango para establecer la amplitud de cada nivel de calificación.

Tablas de evaluación para el criterio de Percepción y Expectativa

Tabla 7

Escalas de medición en niveles de los indicadores de calidad

Niveles		Tangibilidad [6-42]	Garantía [5-35]	Empatía [4-28]	Confiabilidad [4-28]	Seguridad [4-28]
Percentiles	Bajo	33.3%	18	15	12	12
	Regular	66.7%	30	25	20	20
	Alto	100.0%	42	35	28	28

Nota: Propia

Tabla 08

Rangos de medición de los indicadores de calidad

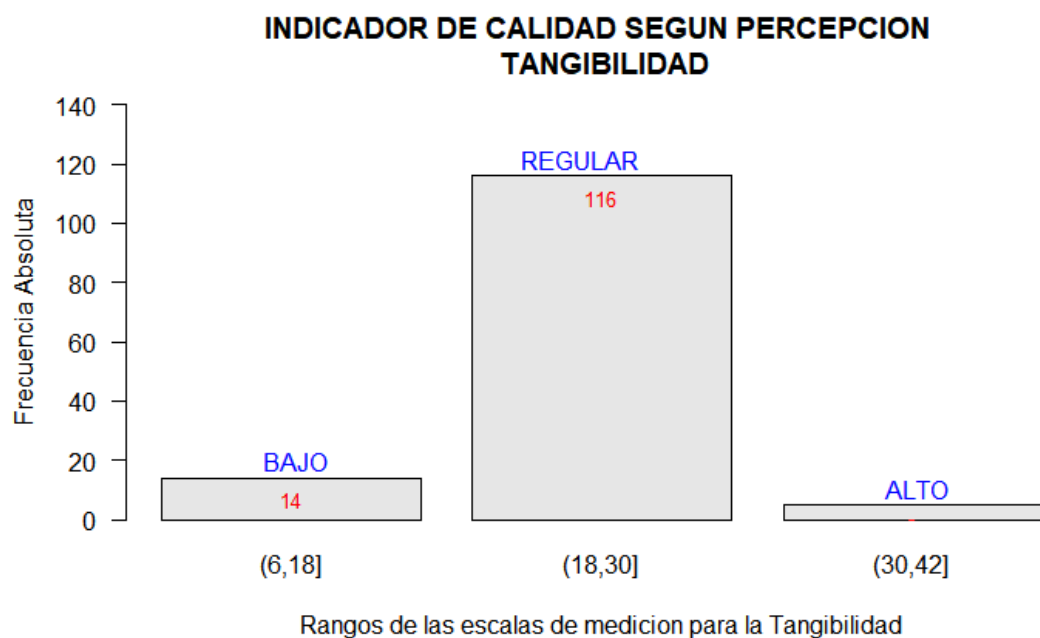
Niveles	Tangibilidad [6-42]	Garantía [5-35]	Empatía [4-28]	Confiabilidad [4-28]	Seguridad [4-28]
Bajo	<6- 18]	<5 - 15]	<4-12]	<4-12]	<4-12]
Regular	<18 - 30]	<15 - 25]	<12-20]	<12-20]	<12-20]
Alto	<30 - 42]	<25 - 35]	<20-28]	<20-28]	<20-28]

Nota: Propia

Resultados de calificación según el criterio de PERCEPCION

Figura 14

Resultado de la calificación en frecuencia absoluta para el indicador Tangibilidad según percepción

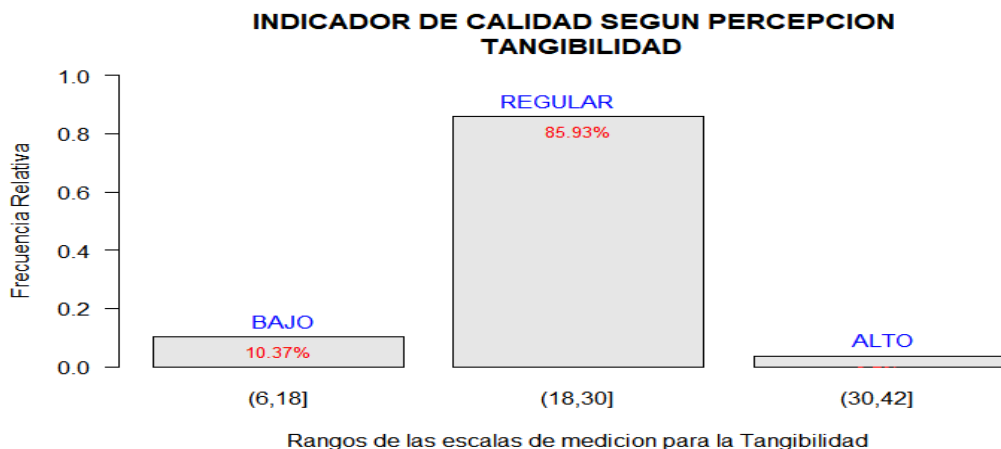


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la percepción se pueden observar en números números de frecuencia absoluta observamos que, del total de las personas encuestadas, 116 personas manifestaron que tienen una percepción Regular, seguida de 14 personas encuestadas que indican una percepción Baja y solo 5 personas encuestadas hacen referencia que tienen una calificación de percepción Alta. (ver figura 14)

Figura 15

Resultado de la calificación en frecuencia relativa para el indicador Tangibilidad según percepción

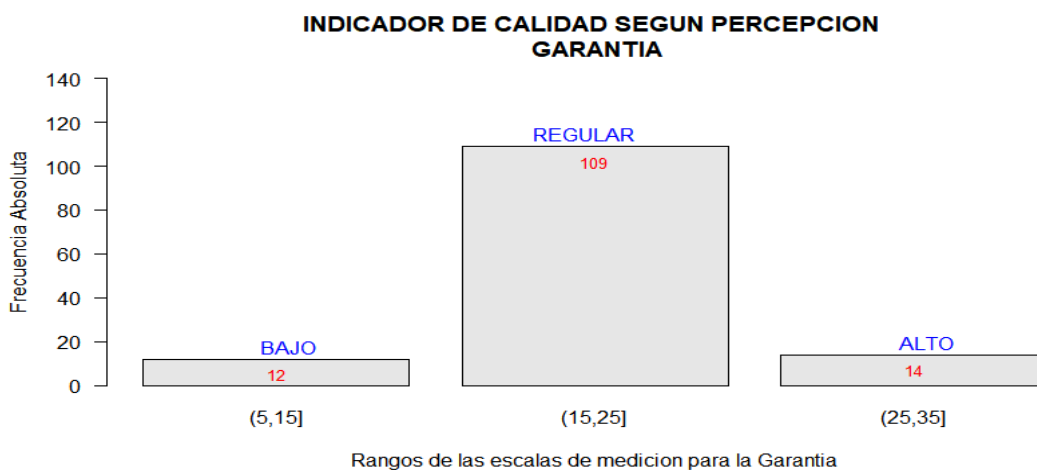


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la percepción en números de frecuencia relativa observamos que, del total de las personas encuestadas, que el 85.93% refieren una percepción Regular, el 10.37% una percepción Baja y el 3.7% refieren una percepción Alta. (figura 15)

Figura 16

Resultado de la calificación en frecuencia absoluta para el indicador Garantía según percepción

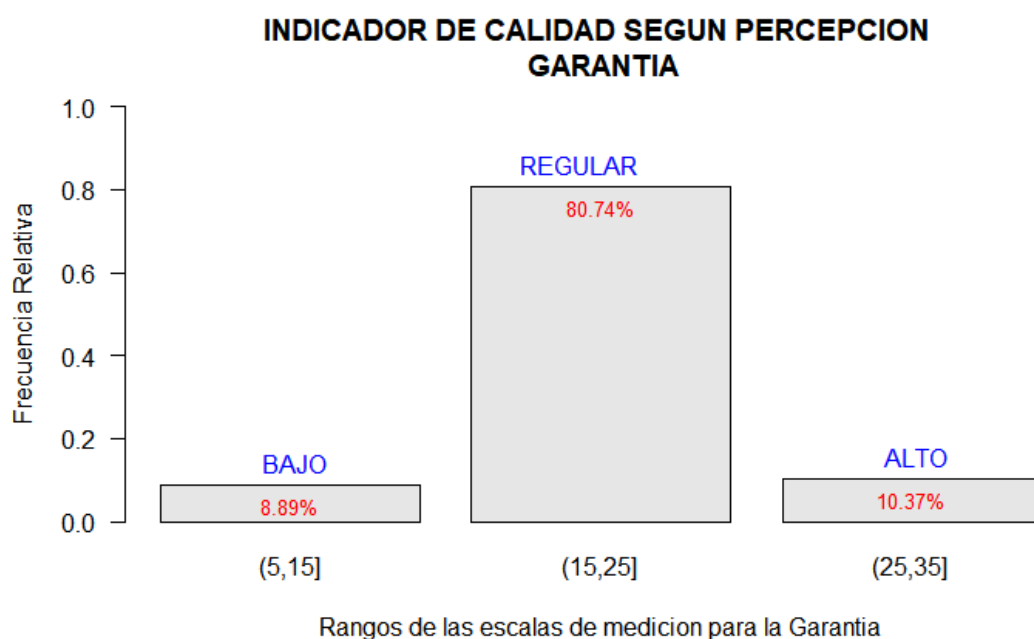


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la percepción para el indicador de garantía en números de frecuencia absoluta observamos que del total de las personas encuestadas, 109 personas manifestaron que tienen una percepción Regular, que 109 personas encuestadas manifestaron que tienen una percepción Regular, seguida de 12 personas encuestadas que indican una percepción Baja y 14 personas encuestadas hacen referencia que tienen una calificación según su percepción de garantía Alta.(figura 16).

Figura 17

Resultado de la calificación en frecuencia relativa para el indicador Garantía según percepción

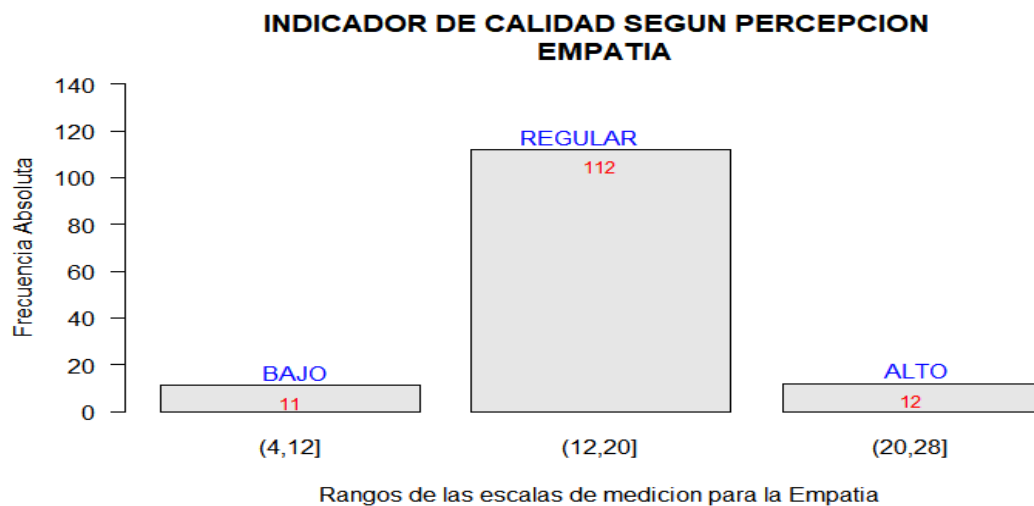


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la percepción para el indicador de Garantía, en números de frecuencia relativa observamos que, del total de las personas encuestadas, que el 80.74% refieren una percepción Regular, mientras que el 10.37% manifiesta una percepción calificada como Alta y el 8.89% una percepción con calificativo Bajo. (figura 17).

Figura 18

Resultado de la calificación en frecuencia absoluta para el indicador Empatía según percepción

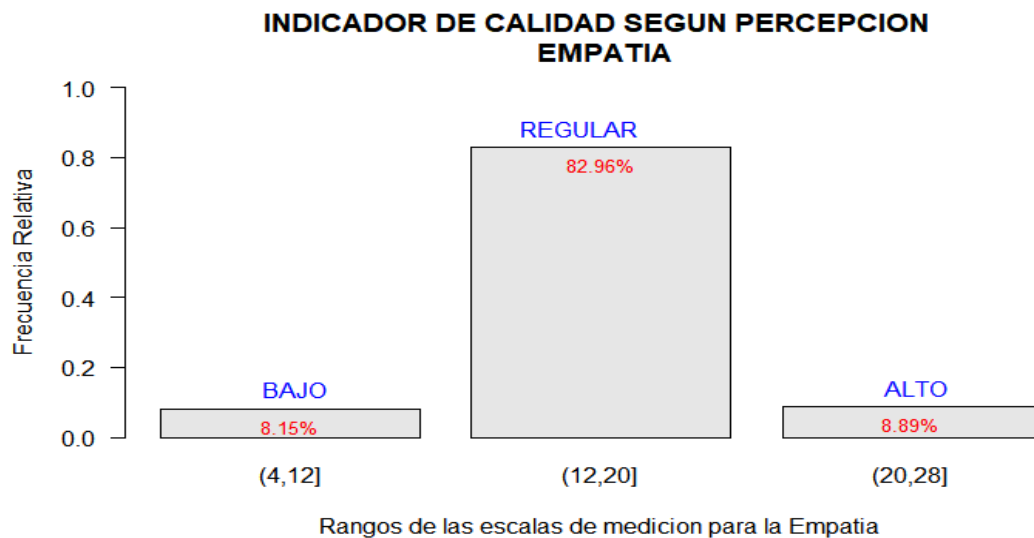


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la percepción para el indicador de empatía en números de frecuencia absoluta observamos que, del total de las personas encuestadas, 112 personas manifestaron que tienen una percepción Regular, seguida de 12 personas encuestadas que indican una percepción Alta y 11 personas encuestadas hacen referencia que tienen una calificación según su percepción de empatía Baja. (figura 18).

Figura 19

Resultado de la calificación en frecuencia relativa para el indicador Empatía según percepción

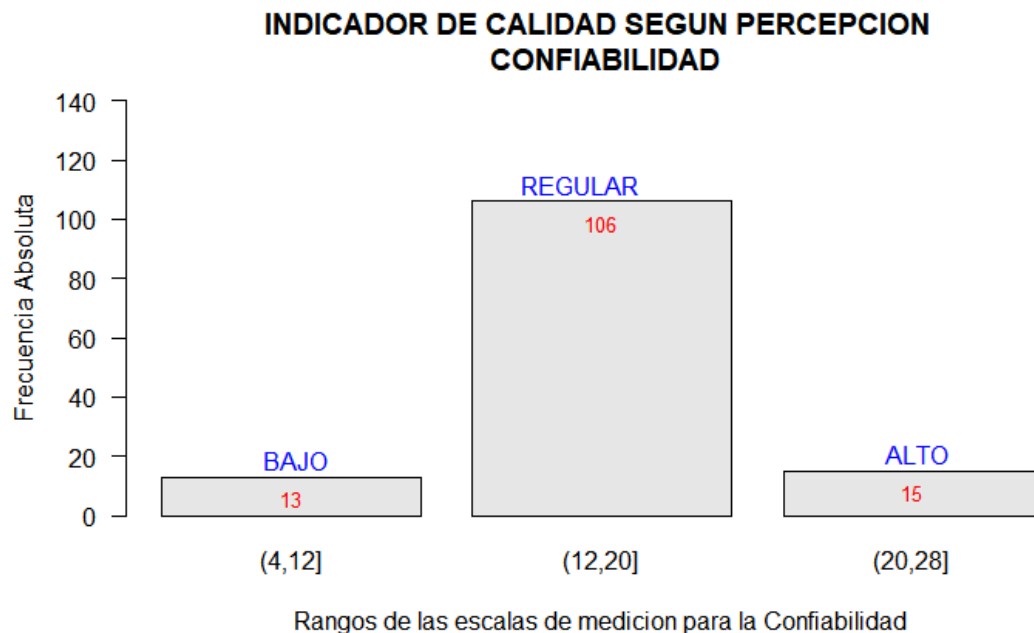


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la percepción para el indicador de Empatía, en números de frecuencia relativa observamos que, del total de las personas encuestadas, que el 82.92% refieren una percepción Regular, mientras que el 8.89% manifiesta una percepción calificada como Alta y el 8.15% una percepción con calificativo Bajo. (figura 19).

Figura 20

Resultado de la calificación en frecuencia absoluta para el indicador Confiabilidad según percepción

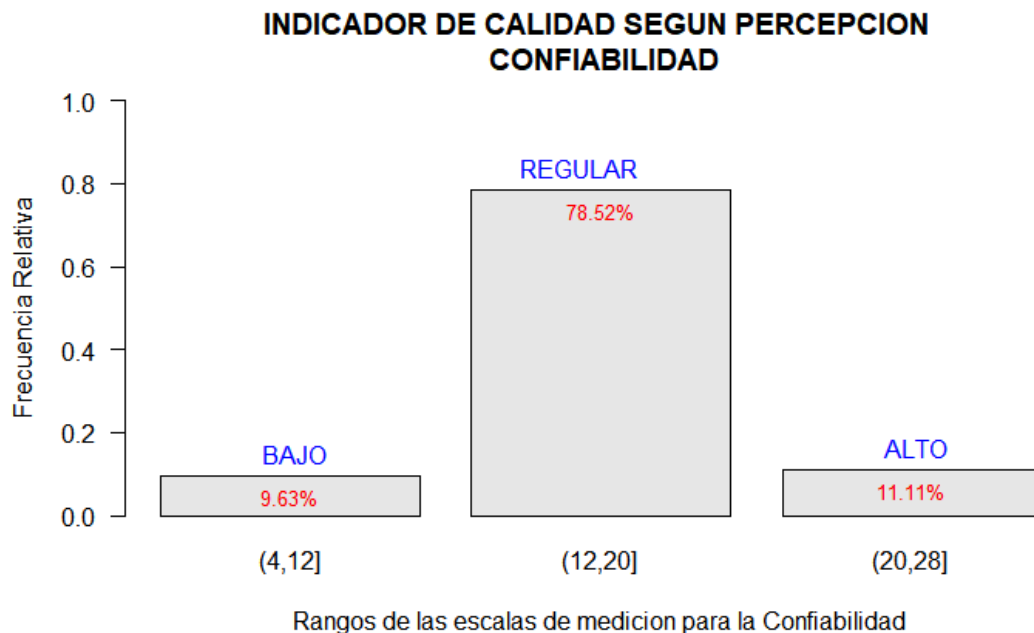


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la percepción para el indicador de confiabilidad en números de frecuencia absoluta observamos que, del total de las personas encuestadas, 106 personas manifestaron que tienen una percepción Regular, seguida de 15 personas encuestadas que indican una percepción Alta y 13 personas encuestadas hacen referencia que tienen una calificación según su percepción de empatía Baja. (figura 20).

Figura 21

Resultado de la calificación en frecuencia relativa para el indicador Confiabilidad según percepción

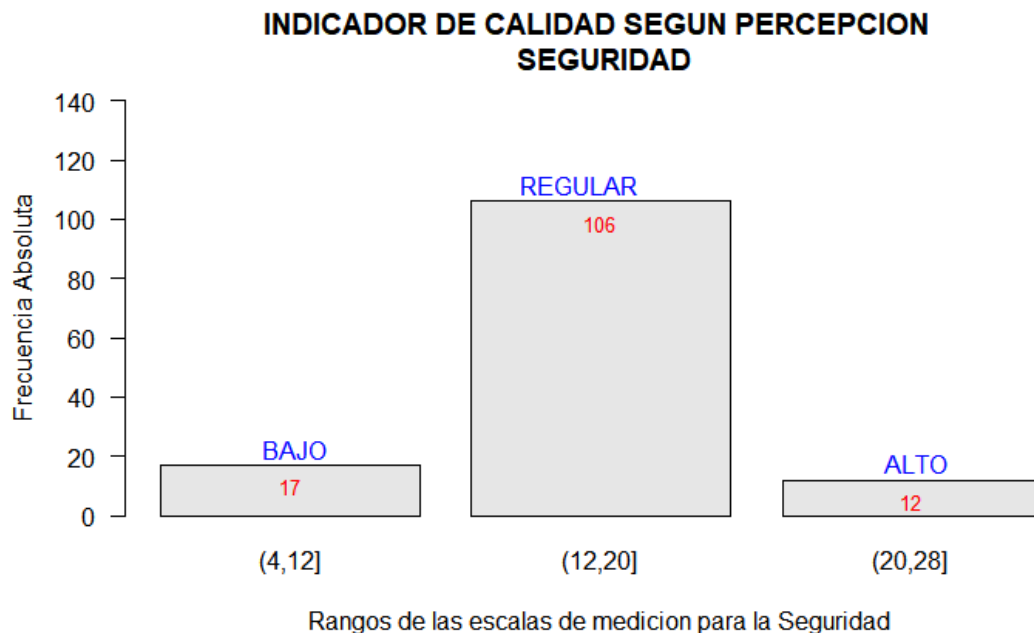


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la percepción para el indicador de Confiabilidad, en números de frecuencia relativa observamos que, del total de las personas encuestadas, el 78.52% refieren una percepción Regular, mientras que el 11.11% manifiesta una percepción calificada como Alta y el 9.63% una percepción con calificativo Bajo. (figura 21).

Figura 22

Resultado de la calificación en frecuencia absoluta para el indicador Seguridad según percepción

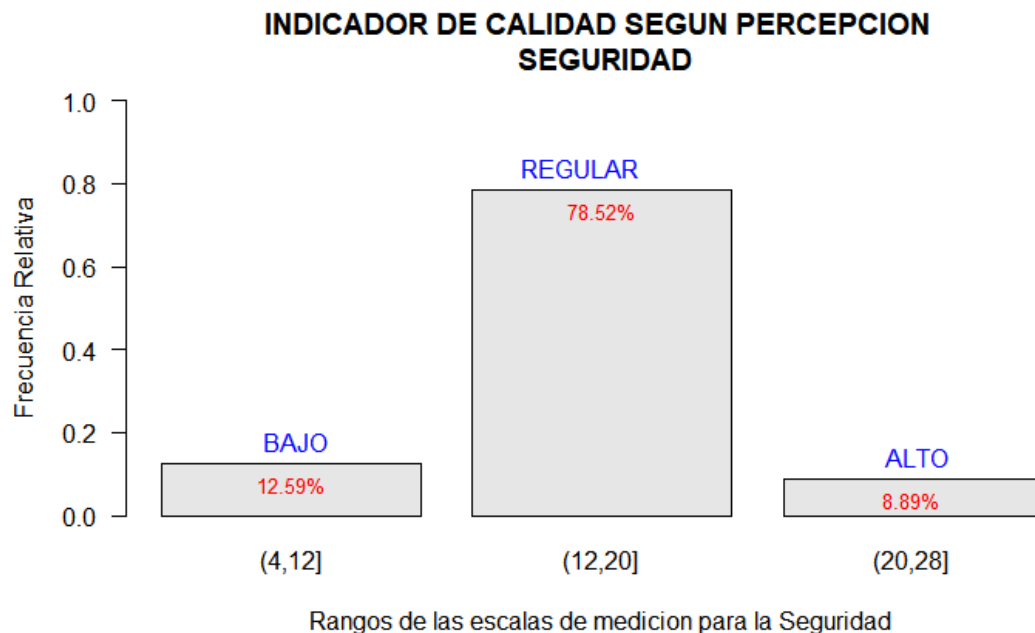


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la percepción para el indicador de seguridad en números de frecuencia absoluta observamos que, del total de las personas encuestadas, 106 personas manifestaron que tienen una percepción Regular, seguida de 12 personas encuestadas que indican una percepción Alta y 17 personas encuestadas hacen referencia que tienen una calificación según su percepción de empatía Baja. (figura 22).

Figura 23

Resultado de la calificación en frecuencia relativa para el indicador Seguridad según percepción

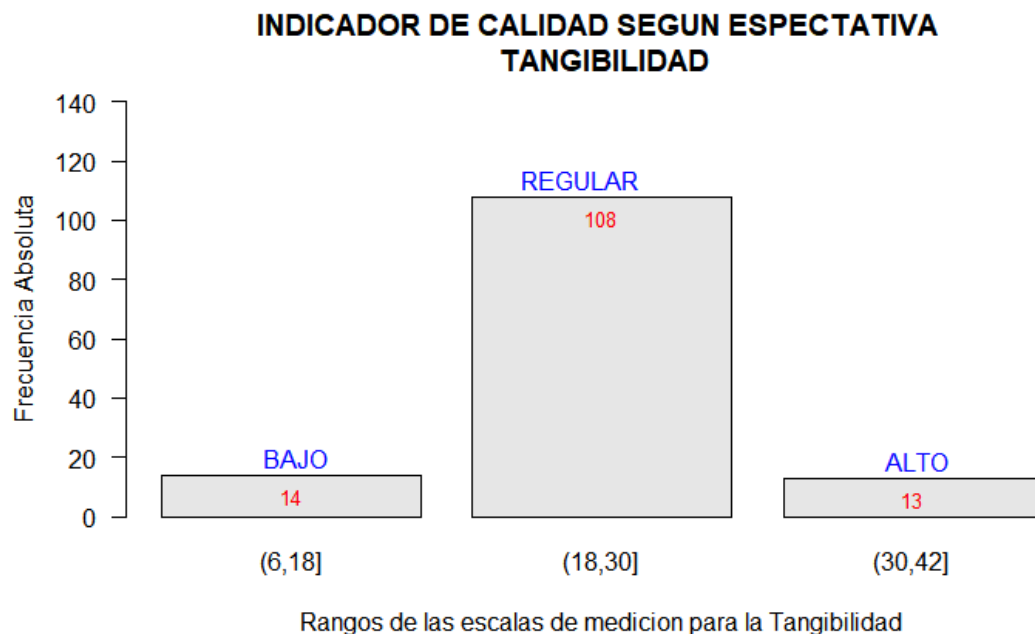


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la percepción para el indicador de Seguridad, en números de frecuencia relativa observamos que, del total de las personas encuestadas, el 78.52% refieren una percepción Regular, mientras que el 12.59% manifiesta una percepción calificada como Alta y el 8.89% una percepción con calificativo Bajo. (figura 23).

Figura 24

Resultado de la calificación en frecuencia absoluta para el indicador Tangibilidad según expectativa

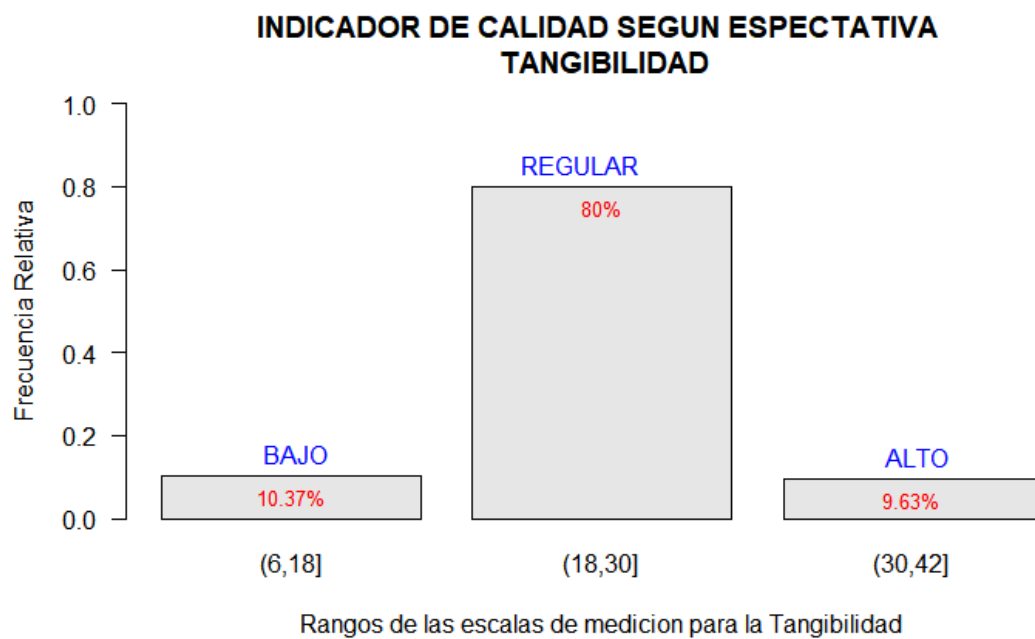
Resultados de calificación según el criterio de ESPECTATIVA

Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la expectativa se pueden observar en números de frecuencia absoluta observamos que, del total de las personas encuestadas, 108 personas manifestaron que tienen una expectativa Regular, seguida de 14 personas encuestadas que indican una expectativa Baja y 13 personas encuestadas hacen referencia que tienen una calificación con expectativa Alta. (ver figura 24)

Figura 25

Resultado de la calificación en frecuencia relativa para el indicador Tangibilidad según expectativa

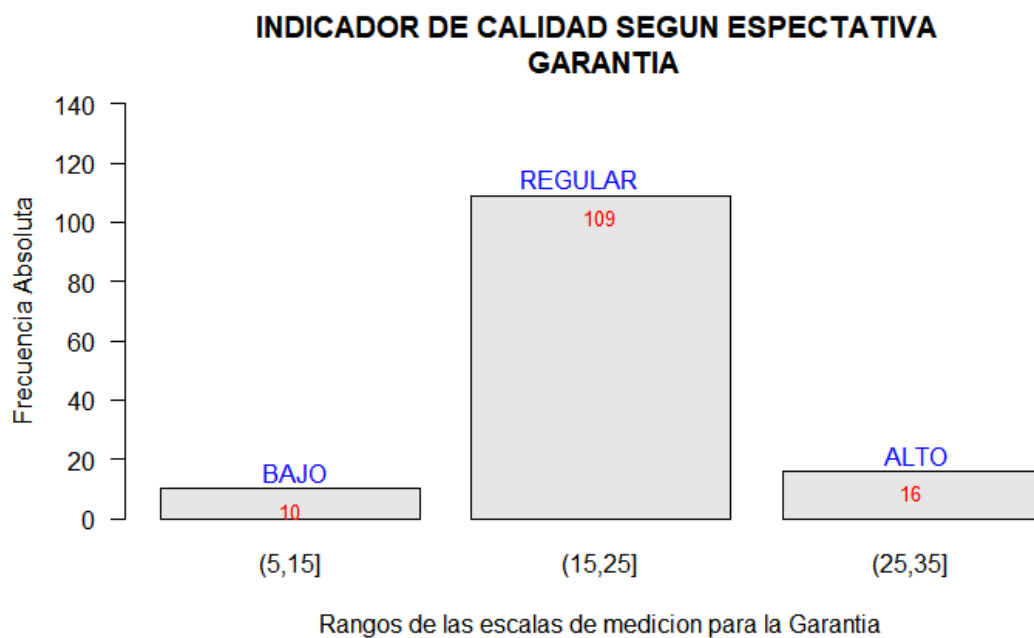


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la expectativa en números de frecuencia relativa observamos que, del total de las personas encuestadas, que el 80% refieren una expectativa Regular, el 10.37% una expectativa Baja y el 9.63% refieren una expectativa Alta. (ver figura 25).

Figura 26

Resultado de la calificación en frecuencia absoluta para el indicador Garantía según expectativa

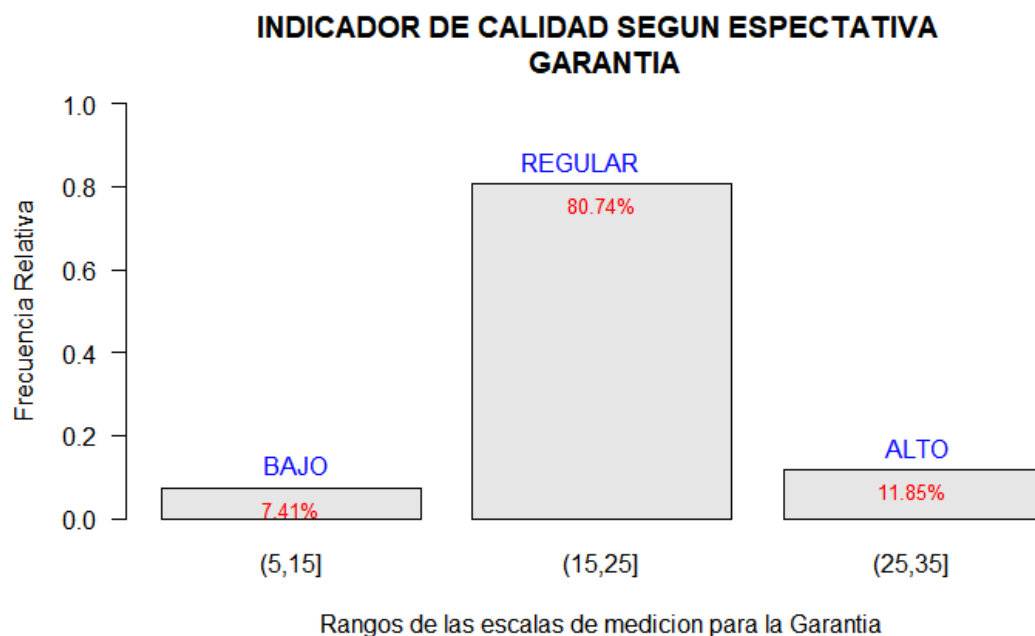


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la expectativa para el indicador garantía en números de frecuencia absoluta observamos que, del total de las personas encuestadas, 109 personas manifestaron que tienen una expectativa Regular, seguida de 16 personas encuestadas que indican una expectativa Alta y 10 personas encuestadas hacen referencia que tienen una calificación con expectativa baja. (ver figura 26)

Figura 27

Resultado de la calificación en frecuencia relativa para el indicador Garantía según la expectativa

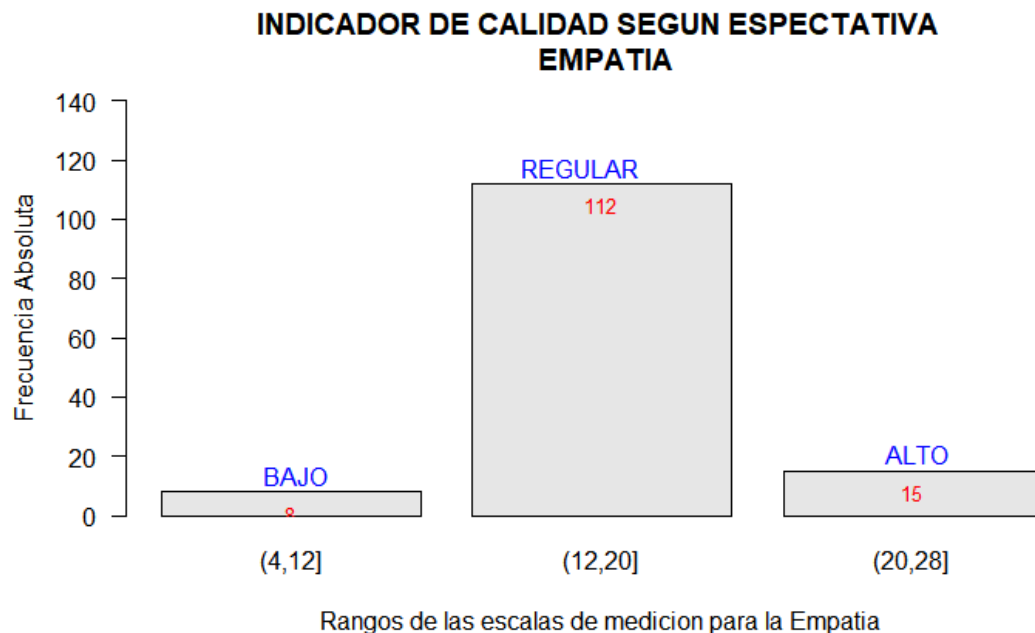


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la expectativa respecto a la garantía, en números de frecuencia relativa nos muestra que, del total de las personas encuestadas, el 80.74% refieren una expectativa Regular, el 11.85% una expectativa Alta y el 7.41% refieren una expectativa Baja. (ver figura 27)

Figura 28

Resultado de la calificación en frecuencia absoluta para el indicador Empatía según expectativa

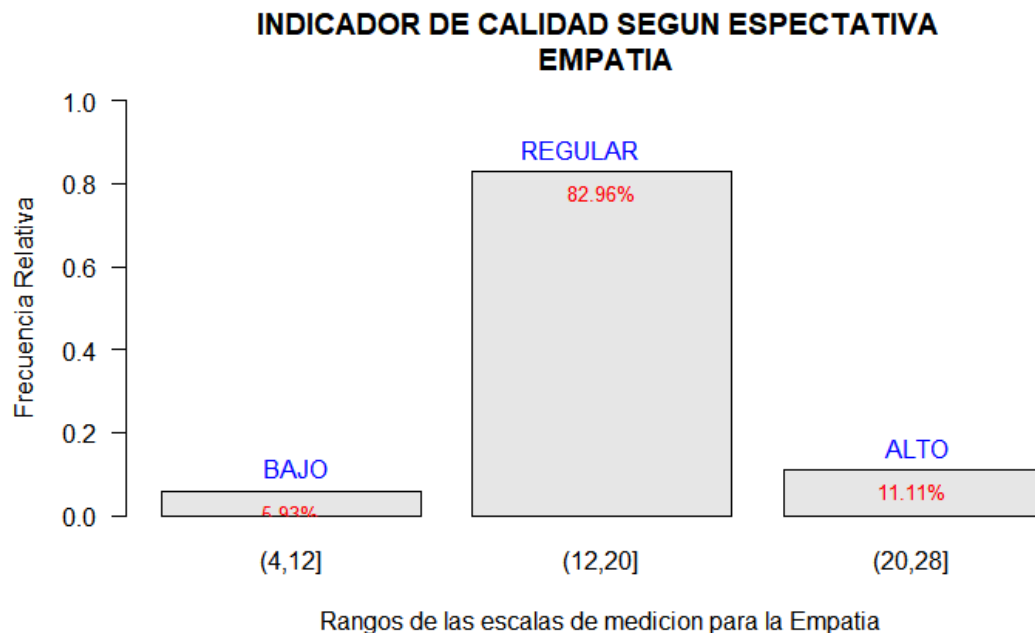


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la expectativa para el indicador empatía en números de frecuencia absoluta observamos que, del total de las personas encuestadas, 112 personas manifestaron que tienen una expectativa Regular, seguida de 15 personas encuestadas que indican una expectativa Alta y 8 personas encuestadas hacen referencia que tienen una calificación con expectativa Baja. (ver figura 28).

Figura 29

Resultado de la calificación en frecuencia relativa para el indicador Empatía según la expectativa

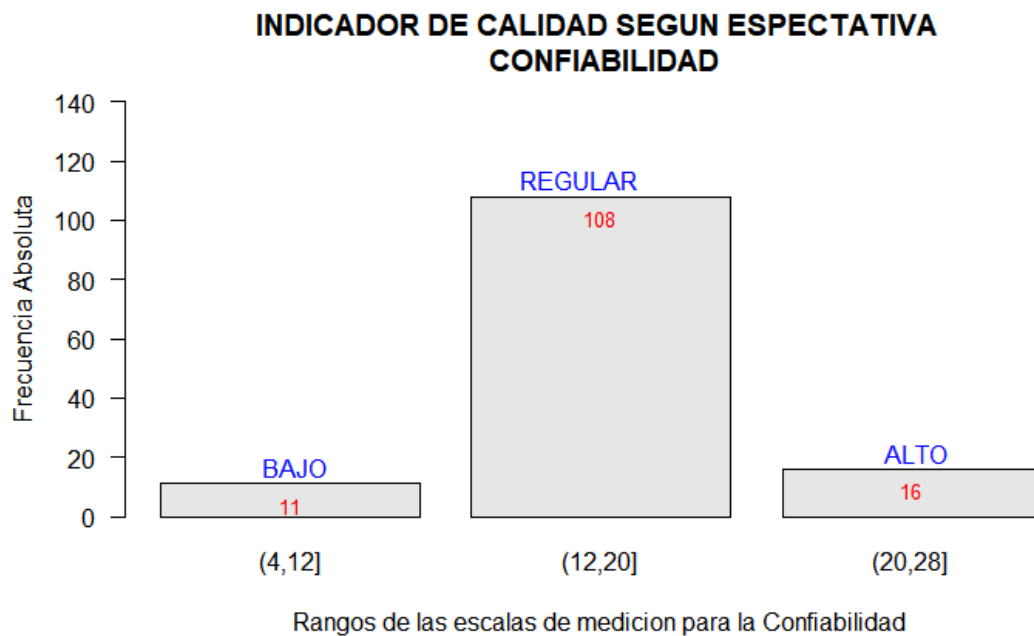


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la expectativa respecto a la empatía, en números de frecuencia relativa nos muestra que, del total de las personas encuestadas, el 82.96% refieren una expectativa Regular, el 11.11% una expectativa Alta y el 5.93% refieren una expectativa Baja. (ver figura 29).

Figura 30

Resultado de la calificación en frecuencia absoluta para el indicador Confiabilidad según expectativa

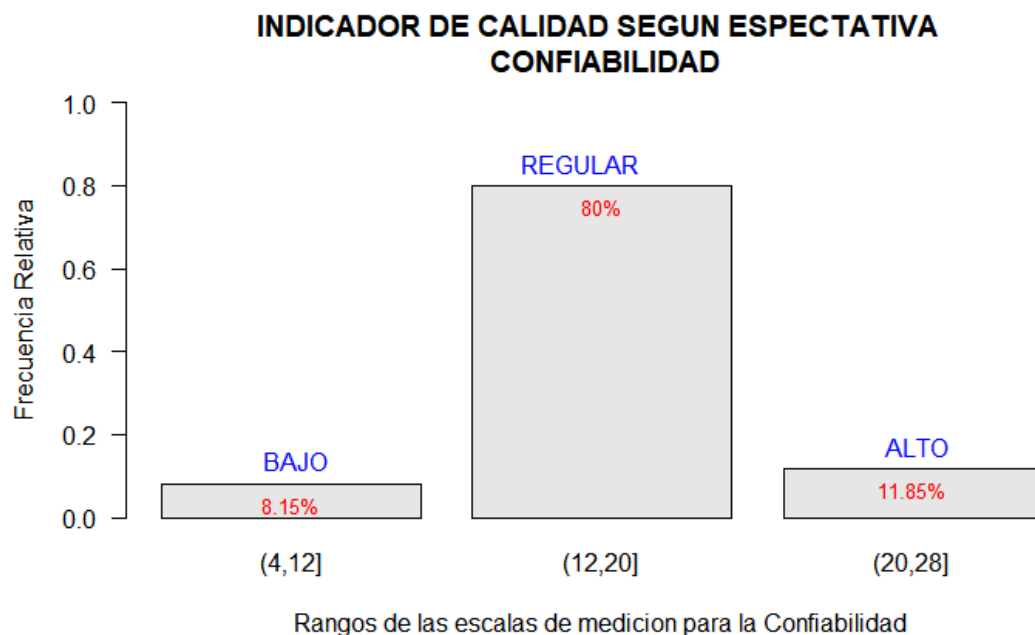


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la expectativa para el indicador confiabilidad en números de frecuencia absoluta observamos que, del total de las personas encuestadas, 108 personas manifestaron que tienen una expectativa Regular, seguida de 16 personas encuestadas que indican una expectativa Alta y 11 personas encuestadas hacen referencia que tienen una calificación con expectativa Baja. (ver figura 30).

Figura 31

Resultado de la calificación en frecuencia relativa para el indicador Confiabilidad según la expectativa

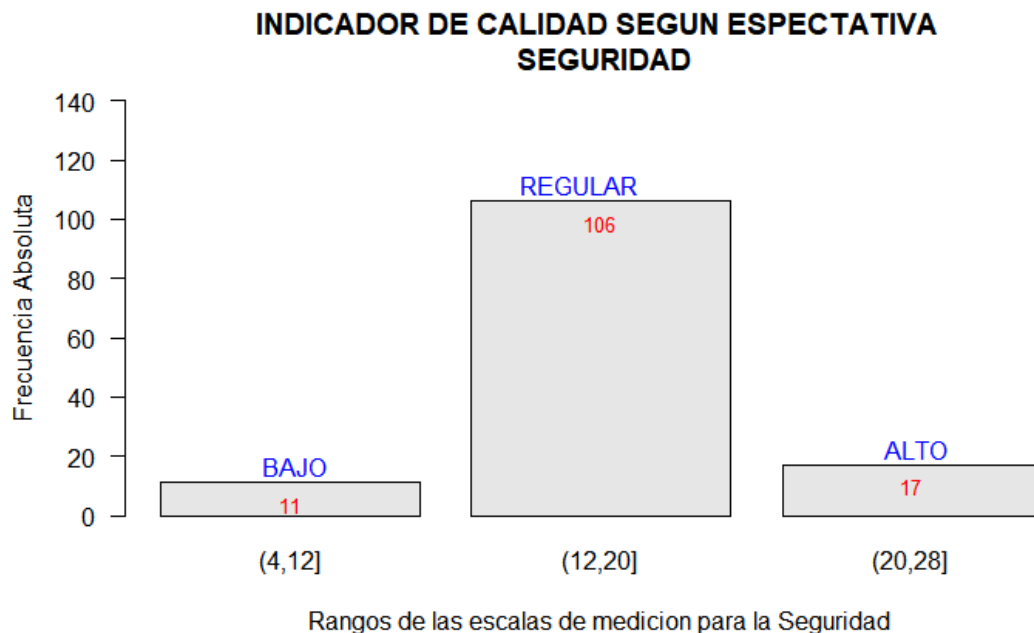


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la expectativa respecto a la confiabilidad, en números de frecuencia relativa nos muestra que, del total de las personas encuestadas, el 80% refieren una expectativa Regular, el 11.85% una expectativa Alta y el 4.18 % refieren una expectativa Baja. (ver figura 31).

Figura 32

Resultado de la calificación en frecuencia absoluta para el indicador Seguridad según expectativa

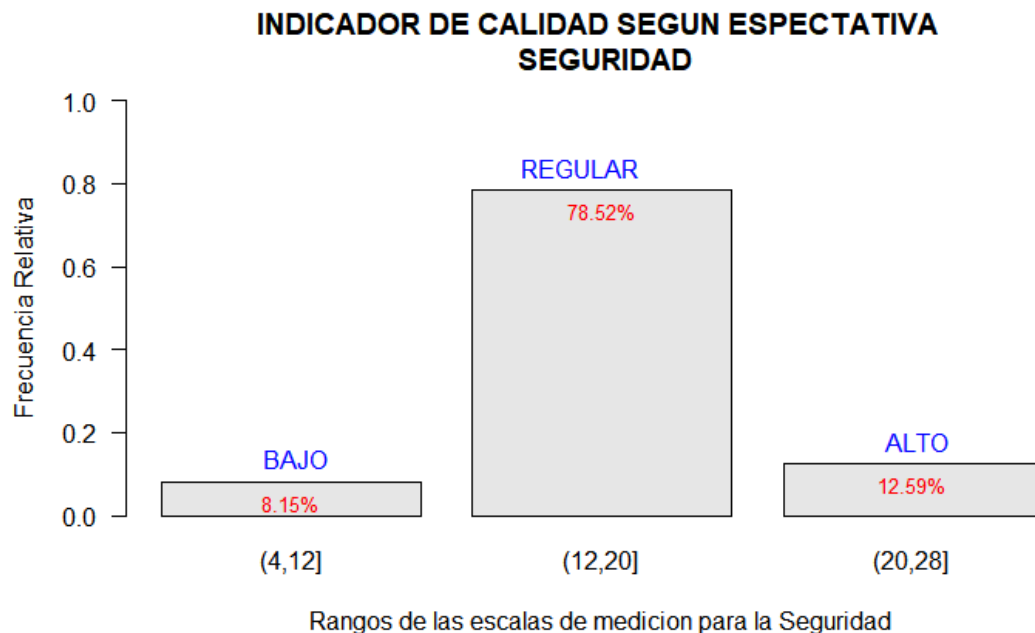


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la expectativa para el indicador seguridad en números de frecuencia absoluta observamos que, del total de las personas encuestadas, 106 personas manifestaron que tienen una expectativa Regular, seguida de 17 personas encuestadas que indican una expectativa Alta y 11 personas encuestadas hacen referencia que tienen una calificación con expectativa Baja. (ver figura 32)

Figura 33

Resultado de la calificación en frecuencia relativa para el indicador Seguridad según la expectativa

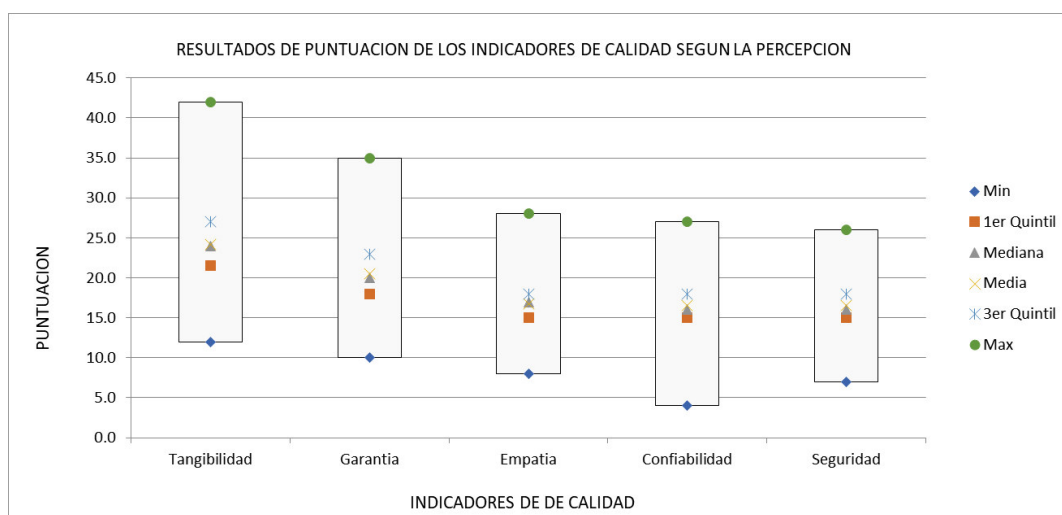


Nota: Propia

Los resultados según la escala de calificación de la expectativa respecto a la seguridad, en números de frecuencia relativa nos muestra que, del total de las personas encuestadas, el 78.52% refieren una expectativa Regular, el 12.59% una expectativa Alta y el 8.15 % refieren una expectativa Baja. (ver figura 33).

Tabla 9*Cuadro resumen de puntuación según Percepción*

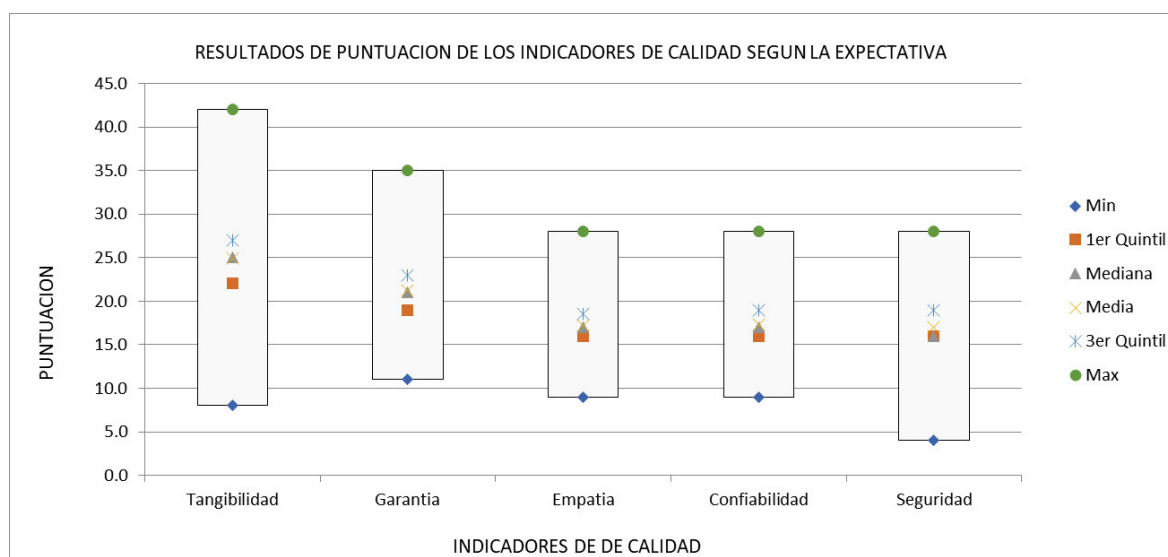
	Tangibilidad	Garantía	Empatía	Confiabilidad	Seguridad
Min	12.0	10.0	8.0	4.0	7.0
1er Quintil	21.5	18.0	15.0	15.0	15.0
Mediana	24.0	20.0	17.0	16.0	16.0
Media	24.2	20.5	16.8	16.6	16.6
3er Quintil	27.0	23.0	18.0	18.0	18.0
Max	42.0	35.0	28.0	27.0	26.0

*Nota: Propia***Figura 34***Resultado de puntuación de los indicadores de calidad según la percepción**Nota: Propia*

Respecto a los resultados de puntuación de los indicadores de calidad según la percepción, la dimensión de Tangibilidad es la que representa la mayor puntuación, con un máximo de 42 puntos, La dimensión de la garantía representa una puntuación máxima de 35, la dimensión de la empatía representa una puntuación máxima de 28, seguida de la confiabilidad que representa una puntuación máxima de 27 y finalmente la dimensión de seguridad que representa una puntuación máxima de 26.(Ver tabla 9 y Figura 34)

Tabla 10*Cuadro resumen de puntuación según Expectativa*

	Tangibilidad	Garantía	Empatía	Confiabilidad	Seguridad
Min	8.0	11.0	9.0	9.0	4.0
1er Quintil	22.0	19.0	16.0	16.0	16.0
Mediana	25.0	21.0	17.0	17.0	16.0
Media	25.0	21.3	17.3	17.3	17.0
3er Quintil	27.0	23.0	18.5	19.0	19.0
Max	42.0	35.0	28.0	28.0	28.0

*Nota: Propia***Figura 35***Resultado de puntuación de los indicadores de calidad según la expectativa**Nota: Propia*

Respecto a los resultados de puntuación de los indicadores de calidad según la expectativa, la dimensión de Tangibilidad es la que representa la mayor puntuación, con un máximo de 42 puntos, La dimensión de la garantía representa una puntuación máxima de 35, la dimensión de la empatía representa una puntuación máxima de 28, seguida de la confiabilidad que representa una puntuación máxima de 28 y finalmente la dimensión de seguridad que representa una puntuación máxima de 28.(Ver tabla 10 y Figura 35).

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Podemos observar que de acuerdo con los resultados que se obtuvieron en el presente trabajo nos muestran que los indicadores de calidad en el servicio se encuentran en el rango de regular en base a que la mayoría de las personas encuestadas hacen referencia dicha calificación, considerando que aún hay mucho por mejorar y cambiar como el trato a las personas sobre todo en la zona de admisión, el tiempo de espera para la atención del servicio, la orientación por parte del personal de salud, etc. y en algunos momentos las prestaciones de manera generalizada y no personalizada.

Comparando estos resultados con el trabajo de investigación que fue ejecutado por Ronaliet y Borges (2023) para satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio, también es crucial establecer un sistema de garantía de calidad para la prestación de servicios sanitarios que incluya la planificación, el control, la garantía y la evaluación dentro de un programa de gestión.

Podemos también contrastar estos resultados con otros estudios como el de Nieto y Sánchez (2023) en su investigación titulada “Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022”. El propósito de este estudio fue conocer la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención brindada por el personal médico del Hospital Belén de Trujillo. El estudio utilizó un análisis descriptivo correlacional según los resultados se encontraron que el 59% indicaron tener una calidad de atención regular, el 23% una calidad de atención mala y el 18% una calidad de atención buena; en cuanto a la satisfacción, el 56% refieren un nivel de satisfacción media y el 22% refieren entre un nivel alta y baja. Concluyendo que existe una relación altamente significativa entre ambas variables con una probabilidad de 0.000.

Janet y Bronya (2019) en el trabajo de investigación “Satisfacción del paciente análisis de concepto en el contexto de la atención primaria, hace referencia que a medida que

el mercado de la atención sanitaria se vuelve más competitivo, el estudio de la experiencia del paciente sin duda podría ayudar a los profesionales en aumentar la satisfacción de los pacientes e incorporar más plenamente sus puntos de vista en la prestación de servicios.

En los últimos diez años, ha habido un aumento significativo en el interés por las opiniones de los pacientes sobre la prestación de atención médica. En todo el mundo, los estudios científicos han centrado su atención en la satisfacción del paciente. aunque el vínculo entre ambos ámbitos es incierto, la satisfacción del paciente se considera un indicador de la calidad de la atención sanitaria. Es preciso recalcar que, en todo el mundo, se han realizado encuestas de satisfacción del paciente. para lo cual se hizo uso en la mayoría instrumentos con parámetros que el investigador estableció.

El uso de parámetros predeterminados sin exploración inductiva de los valores subyacentes de los pacientes dejó cuestionable la validez de dichos instrumentos de estudio porque el foco de la satisfacción del paciente debe recaer en los pacientes. Además, a pesar del uso generalizado del término "satisfacción del paciente" en las investigaciones y de la amplia disponibilidad de instrumentos de estudio sobre la satisfacción del paciente, muy pocos estudios publicados se han ocupado de la definición del concepto de satisfacción del paciente. El valor práctico de los instrumentos de estudio es difícil de evaluar debido a la ambigüedad en el significado de los conceptos. Por lo tanto, la definición del concepto de satisfacción del paciente es necesaria para evaluar los instrumentos existentes de satisfacción del paciente y desarrollar instrumentos legítimos para evaluar la satisfacción del paciente.

Hernández *et al.* (2019) en su trabajo, Satisfacción del Usuario Externo con la Atención Recibida en los Establecimientos de Salud del Ministerio de Salud del Perú y Factores Relacionados, busca conocer el nivel de satisfacción con la atención médica recibida en los establecimientos de salud afiliados al Ministerio de Salud (MINSA), así como

el de determinar todos los factores asociados en personas adultas. Es un estudio analítico de corte transversal donde se emplearon los datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAH) 2018.

La satisfacción de acuerdo con la atención recibida fue calificada como muy mala, mala, buena, y muy buena. Asimismo, se describió las características del grupo de estudio a través de las proporciones ponderadas y las frecuencias, los mismos que determinaron todos los factores relacionados a la satisfacción brindada.

Boj (2018) investigación con título “Productividad laboral del personal médico y su relación con la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa del hospital igss de Quetzaltenango” realizada en la ciudad de Guatemala.

Describe estudio explicativo transversal cualitativo-cuantitativo, en dicha investigación se pudo sistematizar la información de encuestas realizadas a los participantes (usuarios), se desarrolló a través de una guía observacional dirigida al usuario interno a fin de evaluar todo lo concerniente a la calidad de atención brindada al usuario externo (pacientes) donde también se pudo recopilar información con el objeto de observar y determinar que la productividad laboral de cada uno de los usuarios internos en este caso el personal médico. En esta investigación se obtuvo que la productividad laboral del personal de salud (médico) de la consulta externa oscilaba más o menos entre 4 a 6 pacientes por hora, y esto estaba relacionado a la satisfacción del usuario que por cierto fue calificado como regular considerado en un 45% (205) lo que representaba la calidad de atención. También se pudo observar que quienes mayormente acudirán fueron las personas de sexo femenino que representa el 57% (161 personas) siendo las usuarias afiliadas así mismo se observó o determinó que los que menos hacen uso de los servicios son los jubilados con un 3%. Con respecto a la calidad de atención brindada por el personal de salud (médico) a los usuarios

externos (pacientes) fue percibida como buena con 49% (221 personas), estos resultados fueron verificados por una lista de cotejo. También se pudo observar una limitante que fue el de disponer de solo 15 minutos para la atención por cada usuario externo (paciente).

Concluyéndose que existe una relación entre el usuario externo e interno, ya que la satisfacción está muy relacionada con la productividad del usuario interno observándose que a mayor productividad existe menor satisfacción. Comparada con el presente estudio se puede observar que la mayoría de los encuestados hace referencia que el tiempo de espera es normal muy a pesar de que en todo el proceso de la atención se tome un tiempo mucho mayor a lo esperado.

De los Ángeles (2017) en la tesis “Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, ejecutada en la ciudad de Managua-Nicaragua. Cuyo objetivo fue Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, dicho trabajo fue descriptivo de corte transversal, donde se hace uso de la encuesta SERQUAL, a un grupo de 36 personas y considerando la satisfacción del usuario externo a través de la percepción y la expectativa referente a las cinco dimensiones llegando a la conclusión de que estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención. Los usuarios hospitalizados calificaron el índice de calidad del servicio de Hospitalización Privada como excelente, y las brechas cercanas a cero indicaban que la atención recibida era muy satisfactoria la hospitalización Privada fue considerado como excelente por los usuarios Hospitalizados. Lo que no se muestra en el presente trabajo ya que los resultados finales de las encuestas realizadas que fueron 135 personas refieren en la mayor parte, satisfacción Regular en las cinco dimensiones que se estudió.

VI. CONCLUSIONES

- Después de haber realizado el trabajo de investigación donde se consideró las dimensiones, así como la percepción y expectativa, se pudo determinar los indicadores de calidad que miden la atención en el servicio en la población del centro de salud Lince 2019.
- Respecto a los resultados de puntuación de los indicadores de calidad según la percepción, la dimensión de Tangibilidad es la que representa la mayor puntuación, con un máximo de 42 puntos, La dimensión de la garantía representa una puntuación máxima de 35, la dimensión de la empatía representa una puntuación máxima de 28, seguida de la confiabilidad que representa una puntuación máxima de 27 y finalmente la dimensión de seguridad que representa una puntuación máxima de 26 y con respecto a los resultados de puntuación de los indicadores de calidad según la expectativa, la dimensión de Tangibilidad es la que representa la mayor puntuación, con un máximo de 42 puntos, La dimensión de la garantía representa una puntuación máxima de 35, la dimensión de la empatía representa una puntuación máxima de 28, seguida de la confiabilidad que representa una puntuación máxima de 28 y finalmente la dimensión de seguridad que representa una puntuación máxima de 28.
- Se determinó que la Gestión y la Calidad influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019, podemos mencionar que después de haber realizado el trabajo de estudio, las personas encuestadas en el centro de salud de Lince, hacen referencia que se encuentran dentro del rango de satisfacción normal, lo que significa que según la percepción el personal del centro de salud Lince, comprende y se preocupa por las necesidades de sus pacientes se encuentra dentro de lo normal, de la misma manera el personal médico le brinda una atención personalizada, se encuentra interesado por resolverlo así como que califica al nivel de

atención del médico tiene un buen servicio, en todos estos casos solo el 28% de las personas hace referencia que perciben estas situaciones, sin embargo la mayoría hace referencia que aún falta mucho por mejorar. Según la apreciación el servicio de atención en salud cuenta con médicos para atender sus necesidades de enseñanza, sin embargo hacen referencia que aún se tiene que cambiar ya que no hay una cantidad de médicos que atiendan a sus consultas, debiendo esperar más de lo habitual, por lo que el servicio de atención a la salud realiza no tan bien el servicio, así mismo se observó que muy pocos muestran interés en solucionar los problemas que se pueda suscitar, como que también a la hora de realizar el pago en la caja pues deben de esperar un tiempo extenso ya que a veces dicho personal no se encuentra, puesto que realiza diferentes labores y finalmente mencionaron que no existe rapidez en el momento de solucionar los problemas propuestos en el momento de la consulta.

- Por lo expuesto líneas arriba podemos afirmar que la determinación de la gestión y la calidad podemos indicar que falta mucho para ofrecer un servicio de calidad que satisfaga todas las expectativas, así como la percepción del usuario externo del centro de salud Lince. Ya que se observó que existe una gestión poco ágil en general que permita solucionar todas las problemáticas presentadas y que estas puedan verse reflejadas en la satisfacción del público que asite al centro de salud Lince.
- Con respecto a si determinar la revalidación del personal influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019 debemos mencionar que se percibe que el personal profesional de la salud tiene conocimiento para acertar con los diagnósticos, orientar adecuadamente en el proceso de la atención en el establecimiento de salud, responder a sus preguntas, etc sin embargo hay un grupo de trabajadores como los que se encuentran en otras áreas que necesitan seguir capacitándose a fin de brindar un servicio de calidad y que permita al público usuario

recomendar y retornar al centro de salud Lince y no solo lo si es necesario acudir por alguna dolencia y /o emergencia. Podemos concluir que no se ha considerado como tal frente a la satisfacción del servicio ya que les da igual si el personal que labora en el centro de salud Lince tiene o con la revalidación y las competencias para realizar el trabajo al que les compete.

- Se determinó la influencia de la infraestructura en la atención del servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019 podemos afirmar que en esta dimensión se obtuvo un porcentaje de 42% del total de los encuestados lo que significa que existe un buen número de personas que hacen referencia de que su expectativa y percepción califica optima la infraestructura en general, dentro de las que se encuentra las instalaciones físicas del centro de salud Lince, las mismas que son visualmente atractivas para la atención de salud, limpias y amplias, y la indumentaria tanto del personal que trabaja en la parte administrativa, así como el personal que labora en la parte asistencial es decir los médicos, profesionales de la salud, técnicos asistenciales y auxiliares se encuentran en buen estado de limpieza por lo que a la fecha de la encuesta se mantuvieron conformes el público usuario de dichas instalaciones. Y siendo considerada por la mayoría de la población encuestada como un determinante que indica servicio de calidad.
- Finalmente es importante mencionar que es una característica que se viene repitiendo en todas las instituciones de salud pública que brinda servicio de salud.
- Concluyéndose que todas las dimensiones consideadadas como la empatía, seguridad, calidad, se encuentran calificadas como regular lo que demuestra que les da igual por lo tanto consieran como normal es decir que no son consideradas ni muy satisfechas ni menos satisfechas lo que percibe y su expectativa como usuario externo del centro de salud Lince en el periodo 2019.

VII. RECOMENDACIONES

- Existe en el Perú una creciente necesidad de monitorizar y evaluar la atención que se brinda en los servicios de salud con la finalidad de determinar el grado de satisfacción, para poder entender y comprender los procesos que debemos seguir a efectos de lograrla es por ello que se procedió a realizar el presente trabajo de investigación, recomendando que el establecimiento de salud debe seguir trabajando en todas las dimensiones que se estudiaron como son la tangibilidad, garantía, empatía, confiabilidad, y seguridad
- Capacitar al personal en forma constante en diferentes temas, cada 6 meses con la finalidad de mejorar el trato con las personas así como mejorar los procesos que demanden todas las actividades que se desarrollan en el establecimiento de salud a efectos de lograr una satisfacción en el público usuario, para luego evaluar las capacidades y competencias del personal de salud de todas las áreas, tanto administrativos, personal médico, profesionales no médicos, personal asistencia, auxiliar y técnicos así como administrativos e inclusive personal del vigilancia.
- Coordinar en los diferentes servicios que brinda el establecimiento de salud la adaptación de diferentes actividades propias del personal como los horarios de atención, los horarios de ingreso, los de refrigerio y los de salida, equipos de cómputo, sistemas que agilicen las aperturas de las historias clínicas, agilicen la emisión de las citas, ampliación de los servicios, implementar de los equipos que se hacen uso en el triaje, insumos en la farmacia, y la capacidad de personal médico y profesionales de la salud no medico así como asistenciales, técnicos y auxiliares en función al de las necesidades del público usuario externo con el objetivo de mejorar el servicio.

- Coordinar o gestionar con otras instituciones del distrito a efectos de implementar la adquisición de equipos y velar por brindar espacios ventilados, ordenados y cómodos, así como que se encuentren en muy buen estado de limpieza.
- Brindar una atención personalizada en todos los servicios que se brindan en el centro de salud de Lince.

VIII. REFERENCIAS

- Alam, M. S., Tabassum, N. J., y Tokey, A. I. (2023). *Evaluation of accessibility and equity to hospitals by public transport: evidence from six largest cities of Ohio*. *BMC Health Services Research*, 23(1), 598. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09588-0>
- Álvarez Borges, C.R., Carmenate Rodríguez, I. D., Linares Batista, I y Cuba de la Cruz, D. (2023). *Calidad en los servicios de salud. Servicio de Psiquiatría Infantil, Hospital Pediátrico Provincial “José Martí Pérez”*. *Jorcienciapdcl 2023. II Jornada Científica de Residentes Profesionales de la APS*. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://jorcienciapdcl.sld.cu/index.php/jorcienciapdcl23/2023/paper/viewFile/309/481>
- Barriga-Chambi, F., Ccami-Bernal, F., Alarcon-Casazuela, A. L., Copa-Uscamayta, J., Yauri-Mamani, J., Oporto-Arenas, B., y Quispe-Juli, C. U. (2022). *Satisfaction of healthcare workers and patients regarding telehealth service in a hospital in Peru*. *Revista peruana de medicina experimental y salud publica*, 39(4), 415–424. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2022.394.11287>
- Boj Rojas, A. Y. (2018) *Productividad laboral del personal médico y su relación con la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa del hospital igss de Quetzaltenango* [Tesis de Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://www.postgrados.cunoc.edu.gt/tesis/74f36ae5b516eb0ceb04c86efec5318bb576fe62.pdf>

- Bulnes Aldave, H. L. J. (2023). *Nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/116519>
- Castillo Zamora, V. L. (2018). *Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_b06ff2c980a2700096ddeda04d4e12cd
- Casanovas, A. y Cuatrecasas, L. (2011), *Logística Integral. Nuevas Tendencias en Logística y Operaciones*. Barcelona: Editorial Profit.
<https://www.profiteditorial.com/libro/logistica-integral/>
- Cuatrecasas, L y González Babón, J. (2017) *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación*. Barcelona, España. Editorial Profit.
<https://books.google.com.ec/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Álvarez, Reyna de los Ángeles (2017) *Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero marzo 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]
<https://repositorio.unan.edu.ni/7928/>
- Del Carpio Jiménez, G. M. y Marín Ruiz, D. A. (2018). *La calidad del servicio y la satisfacción de clientes masculinos, en los servicios de barbería*. Universidad

Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. doi:
<https://doi.org/10.19083/tesis/625484>

Delgado Medina, L. M. (2023) *Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022* [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de Tumbes].
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64171>

Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) 2018 - [Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI]. <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/encuesta-nacional-de-hogares-enaho-2018-instituto-nacional-de-estad%C3%ADstica-e-inform%C3%A1tica-inei>

Gonzales Guzman, L. A., y Romero Chozo, D. Y. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el banco de sangre del hospital regional Lambayeque, 2020.* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10727>

Gryna, F. M., Chua, R. C. H., Defeo, J. A. (2007) *Método Juran: Análisis y Planeación de la Calidad.* Editorail Mc Graw Hill. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf

Hartika, A., Fitridiani, M., y Asbari, M. (2023). Analisis penerapan ISO 9001:2015 di rumah sakit: Sebuah narrative literature review. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 2(3), 16–24. <https://doi.org/10.4444/jisma.v2i3.308>

- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., y Bendezu-Quispe, G. (2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36(4), 620–628.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Khalid, B., Ayyub, F., Nasim, M., Babar, A., & Khan, S. A. (2022). *Patient satisfaction with clinical laboratory services in public health sector hospitals of Azad Kashmir, Pakistan. Pakistan Armed Forces medical journal*, 72(4), 1401–1405.
<https://doi.org/10.51253/pafmj.v72i4.7336>
- La Torre Mantilla, A. R., Oyola García, A. E., y Quispe Ilanzo, M. P. (2018). *Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34).
<https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.fasu>
- Lezcano Clemente, J. S. (2023). *Gestión hospitalaria y satisfacción del paciente atendido en el servicio de medicina y cirugía de un hospital de Chimbote, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111107>
- López, M. B., Arán Filippetti, V., y Richaud, M. C. (2014). *Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(1), 37–51. <https://doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03>
- Malpartida Santos, J. (2023). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes en una clínica privada de Lima Metropolitana, 2022* [Tesis de Pregrado,

Universidad Peruana de Las Américas].

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/123456789/2977>

Maggi Vera, W. A. (2018) *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Guayaquil* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclefindmkaj/http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf

Montalico Ruiz, N. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de productos agropecuarios, Tacna- 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109303>

Ng, J. H. Y., & Luk, B. H. K. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790–796.
<https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>

Nieto Armas, J. G., y Sánchez Luna, L. M. (2023). *Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO].
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10280>

Palomino Fernández, G. D. (2020). *Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44543>

- Quispe Julca, I. M., y Terrones Puntay, W. P. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA - Oficina central, Lima 2020* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/19452>
- Rodríguez López, R. M., y Arevalo Marcos, D. P. S. R. A. A. M. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045–5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
- Ronaliet, C., y Borges, Á. (2023). La consulta médica de puericultura. En *JCM_UCM_SSp 2023*.
- Rondo Layza, F. (2023) Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un hospital público del distrito de Huamachuco, 2022 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109522>
- Saura, I., Sánchez-Pérez, M., Berenguer-Contrí, G. & Gallarza, M. (2005). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. *Cuadernos de estudios empresariales*. (15), 47-72. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1424903>
- Sabando Cedeño, J. C. (2023). *Calidad de atención a pacientes del área de emergencia del Centro Salud Tipo C Augusto Egas*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador] <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/3361>
- Sanmiguel Jaimes, E. M., Rivera Franco, M. X., Mancilla Medina, N. O., & Ballesteros Monsalve, H. (2015). Medición de la calidad percibida en el servicio mediante la

herramienta servqual en tiendas de café en santander, colombia. *Criterio libre*, 13(23), 145–164. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2015v13n23.106>

Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M. y Anchundia Guerrero, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista cubana de investigaciones biomédicas*, 38(2), 153–169. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153

Velez, I. V. P. y Barcia, A. V. Z. (2023). Medición de la calidad de servicio de la biblioteca de la uleam aplicando el modelo servqual. *REFCALE*, 11(1), 21–35. <http://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3728>

Valenzuela Pérez, K., Carrera Torres, M. y Gómez Xul, G. de L. Á. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6–1), 219–232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>

IX. ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia.

Tabla 11. Matriz de consistencia

	Problemática	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones
General	¿De qué forma los indicadores de calidad mide la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019?	Determinar si los indicadores de calidad miden la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019.	¿De qué forma los indicadores de calidad mide la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019?	Y = Atención al cliente (efecto).
Específicos	¿De qué forma la gestión y calidad influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019? ¿Cómo la revalidación del personal influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019? ¿Cómo la Infraestructura influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019?	Determinar si la gestión y calidad influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019. Determinar si la revalidación del personal influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019. Determinar si la infraestructura influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019.	La gestión y calidad influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019. La revalidación del personal influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019. La infraestructura influye en la atención en el servicio en la población del Centro de Salud Lince 2019.	X = Indicadores (causa).

Nota: Propia

Anexo N° 2. Validación y confiabilidad de instrumentos.

Se eligieron una pequeña muestra de 20 personas tomadas al azar para evaluar el nivel de confiabilidad del cuestionario (variables que se consideran), donde cada variable analizada representa tipos de representación.

A continuación, se muestra los estadísticos generales:

Tabla 11. Coeficiente de Cronbach
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,61	60

Nota: Poripia

Anexo N° 3. Validación de instrumento.**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL–LIMA MARZO 2019****CUESTIONARIO**

Buenos días/ tardes, soy entrevistador y nos encontramos realizando en esta ciudad un estudio para conocer su percepción sobre varios problemas de la localidad. La información que usted nos proporcione será de carácter confidencial, siendo utilizada únicamente con fines estadísticos. Agradecemos de antemano su colaboración.

¡¡ MUCHAS GRACIAS!!

SOLO A PERSONAS (USUARIOS EN EL CENTRO DE SALUD DE LINCE)

1.1 ¿Cuál es su rango de edad al que pertenece?

1	2	3	4
De 18 a 24 años	De 25 a 35 años	De 36 a 46 años	De 47 a más años

1.2 ¿Cuál su género?

1	2
Masculino	Femenino

1.3 ¿Con respecto a la satisfacción general, como califica el servicio de la entidad de salud acerca de la atención?

1	2	3	4	5
Muy satisfecho	Satisfecho	Ni mucho ni poco satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho

1.4 ¿Qué aspecto cree Ud. que el centro de salud debe priorizar para mejorar la atención?

1	2	3	4	5
Infraestructura	Tecnología	Diseño y funcionalidad en el asesoramiento	Mayor atención en el asesoramiento	Otro:

1.5 ¿Estaría dispuesto (a) a cambiar de centro de salud?

1	2
Si	No

1.6 Si fue Si en la pregunta anterior. ¿Cuál sería el motivo más importante?

--

INSTRUCCIONES:

A continuación, le voy a leer una serie de enunciados y sus respuestas. Este cuestionario tiene el carácter confidencial y anónimo, la información recabada se utilizará solo para fines académicos y su procesamiento será reservado.

Utilizando una escala del 1 al 7, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 7 es totalmente de acuerdo, menciones que escala nombraría para calificar los siguientes enunciados para el criterio de percepción:

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco en desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	Poco de acuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

Tangibilidad								
2.1	¿Según su percepción como califica la apariencia de los equipos tales como cómputo, sistemas de atención?	1	2	3	4	5	6	7
2.2	¿Según su percepción las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas para la atención de salud?	1	2	3	4	5	6	7
2.3	¿Según su percepción como califica la presentación (aparición limpia y alineada) de los médicos que trabajan?	1	2	3	4	5	6	7
2.4	¿Según su percepción como califica la presentación y orientación del personal administrativo que labora?	1	2	3	4	5	6	7
2.5	¿Según su percepción como califica los materiales relacionados con el servicio (folletos, hojas de trabajo)?	1	2	3	4	5	6	7
2.6	¿Según su percepción como califica los recursos técnicos y tecnológicos para realizar el servicio de salud?	1	2	3	4	5	6	7

Garantía – Capacidad de respuesta								
2.7	¿Según su percepción como califica la confianza en el proceso de atención en la salud?	1	2	3	4	5	6	7
2.8	¿Según su percepción como califica el comportamiento del médico respecto a su calidad de atención y respuesta?	1	2	3	4	5	6	7
2.9	¿Según su percepción como califica la enseñanza del docente respecto a su calidad de salud?	1	2	3	4	5	6	7
2.10	¿Según su percepción como califica la disposición de gestionar y resolver los problemas que se presenten?	1	2	3	4	5	6	7
2.11	¿Según su percepción como califica la proyección y posicionamiento de la Institución respecto a su calidad de salud?	1	2	3	4	5	6	7

Empatía								
2.12	¿Según su percepción el personal de la institución comprende y se preocupa por las necesidades de sus pacientes?	1	2	3	4	5	6	7
2.13	¿Según su percepción el personal médico le brinda una atención personalizada?	1	2	3	4	5	6	7
2.14	¿Según su percepción como califica al momento de presentar un problema al médico se muestra interesado en resolverlo?	1	2	3	4	5	6	7
2.15	¿Según su percepción cómo califica el nivel de atención del médico tiene un servicio de primera?	1	2	3	4	5	6	7

Confiable								
2.16	¿Según su apreciación el servicio de atención en salud cuenta con suficientes médicos para atender sus necesidades de enseñanza lo más pronto posible?	1	2	3	4	5	6	7

2.17	¿Según su percepción acerca del servicio de atención a la salud realiza bien el servicio desde la primera vez? (liderazgo)	1	2	3	4	5	6	7
2.18	¿Según su percepción cuando tiene un problema en el servicio, muestran interés en solucionarlo? (administrativo/medico) capacidad de pago	1	2	3	4	5	6	7
2.19	¿Según su percepción en el servicio de atención en salud existe rapidez al momento de solucionar el problema propuesto?	1	2	3	4	5	6	7

Seguridad								
2.20	¿Según su percepción el comportamiento del personal de la institución le inspira confianza?	1	2	3	4	5	6	7
2.21	¿Según su percepción le representa alguna garantía el servicio de atención en salud?	1	2	3	4	5	6	7
2.22	¿Según su percepción el personal docente tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	1	2	3	4	5	6	7
2.23	¿Según su percepción volvería al servicio de atención en salud por otra consulta?	1	2	3	4	5	6	7

A continuación, le voy a leer una serie de enunciados y sus respuestas. Este cuestionario tiene el carácter confidencial y anónimo, la información recabada se utilizará solo para fines académicos y su procesamiento será reservado.

Utilizando una escala del 1 al 7, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 7 es totalmente de acuerdo, menciones que escala nombraría para calificar los siguientes enunciados para el criterio de expectativa:

Totalmente en Desacuerdo	Poco en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

Tangibilidad								
3.1	¿Según su expectativa como califica la apariencia de los equipos tales como cómputo, equipos de salud?	1	2	3	4	5	6	7
3.2	¿Según su expectativa las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas para la atención en salud?	1	2	3	4	5	6	7
3.3	¿Según su expectativa como califica la presentación (apariencia limpia y alineada) de los medicos que trabajan?	1	2	3	4	5	6	7
3.4	¿Según su expectativa como califica la presentación y orientación del personal administrativo que labora?	1	2	3	4	5	6	7
3.5	¿Según su expectativa como califica los materiales relacionados con el servicio (folletos, hojas de trabajo)?	1	2	3	4	5	6	7
3.6	¿Según su expectativa como califica los recursos técnicos y tecnologicos para realizar el servicio de salud?	1	2	3	4	5	6	7

Garantía – Capacidad de respuesta								
3.7	¿Según su expectativa como califica la confianza en el proceso de atención en el sistema del médico?	1	2	3	4	5	6	7
3.8	¿Según su expectativa como califica el comportamiento del médico respecto a su calidad de atención y respuesta?	1	2	3	4	5	6	7
3.9	¿Según su expectativa como califica la atención en salud del médico respecto a su calidad de atención?	1	2	3	4	5	6	7
3.10	¿Según su expectativa como califica la disposición de gestionar y resolver los problemas que se presenten?	1	2	3	4	5	6	7

3.11	¿Según su expectativa como califica la proyección y posicionamiento de la Institución respecto a su calidad de atención en salud?	1	2	3	4	5	6	7
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---

Empatía

3.12	¿Según su expectativa el personal de la institución comprende y se preocupa por las necesidades de sus pacientes?	1	2	3	4	5	6	7
3.13	¿Según su expectativa el personal docente le brinda una atención personalizada?	1	2	3	4	5	6	7
3.14	¿Según su expectativa como califica al momento de presentar un problema al médico se muestra interesado en resolverlo?	1	2	3	4	5	6	7
3.15	¿Según su expectativa cómo califica el nivel de atención del médico tiene un servicio de primera?	1	2	3	4	5	6	7

Confiabilidad

3.16	¿Según su expectativa como debe ser el servicio de atención de salud cuenta con suficientes médicos para atender sus necesidades lo más pronto posible?	1	2	3	4	5	6	7
3.17	¿Según su expectativa en la atención en salud realiza bien el servicio desde la primera vez?	1	2	3	4	5	6	7
3.18	¿Según su expectativa cuando tiene un problema en el servicio, muestran interés en solucionarlo? (administrativo/medico)	1	2	3	4	5	6	7
3.19	¿Según su expectativa en el servicio de salud existe rapidez al momento de solucionar el problema propuesto?	1	2	3	4	5	6	7

Seguridad

3.20	¿Según su expectativa el comportamiento del personal de la institución le inspira confianza?	1	2	3	4	5	6	7
3.21	¿Según su expectativa le representa alguna garantía en la atención en salud?	1	2	3	4	5	6	7
3.22	¿Según su expectativa el personal docente tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	1	2	3	4	5	6	7
3.23	¿Según su expectativa volvería al servicio de atención en salud por otra consulta?	1	2	3	4	5	6	7

Anexo N° 4. Carta de permiso de autorización a la entidad correspondiente.

Lince, 14 de marzo del 2019

Estimado Director general.

A quien corresponda;

Me dirijo a Usted en calidad de estudiantes de la Universidad Nacional Federico Villarreal de la escuela de Postgrado, con el fin de solicitar autorización para realizar encuestas a sus usuarios del centro de salud, con la finalidad de realizar una investigación de la tesis titulada “INDICADORES DE CALIDAD PARA MEDIR LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO EN LA POBLACIÓN DEL CENTRO DE SALUD LINCE 2019”, donde la presente tiene una duración de dos horas y su procedimiento es académico, sin ningún perjuicio que altere la percepción, siendo además de forma voluntaria.

El beneficio de la investigación es determinar la relación entre la Gestión de Calidad, Centro de Salud, Atención al servicio de las empresas del sector en la ciudad de Lima-Lince, con la finalidad de mejoras en la imagen y posicionamiento de la empresa, asimismo la información será registrada estadísticamente sin registro de la unidad investigada.

Esperando contar con su autorización y apoyo, se despide atentamente,

SILVIA, MALDONADO MENDIVIL

Anexo N° 5. Consentimiento informado.

Me comprometo a participar en el estudio sobre **“INDICADORES DE CALIDAD PARA MEDIR LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO EN LA POBLACIÓN DEL CENTRO DE SALUD LINCE 2019”**, conducido por la alumna **SILVIA, MALDONADO MENDIVIL**. Entiendo que esta participación es enteramente voluntaria, que la información proporcionada por mi persona será tratada en forma global y confidencial. La entrevista durará aprox. 45 minutos en la cual el investigador me formulará preguntas generales.

La información que yo proporciono será escrita en un cuestionario estructurado sin identificación de la información.

.....

.....

Nombre del entrevistador

.....

Firma del entrevistador

Fecha: 14 / marzo / 2019

Hacer firmar lo siguiente si la persona lo acepta:

La información que yo proporciono puede ser publicada señalando mi nombre.

.....

Firma de la persona entrevistada

Por favor firmar ambas copias y retornar uno de ellos al entrevistador.