

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**



**NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN PACIENTES  
ADULTOS ATENDIDOS EN CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA  
DEL CENTRO DE SALUD GAUDENCIO BERNASCONI EN EL AÑO 2021**

**TESIS**

**PRESENTADO POR BACHILLER**

**ORDOÑEZ DURAND MAX VLADIMIR**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**MÉDICO CIRUJANO**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

**ASESOR**

Dr. Juan Carlos Ezequiel Roque Quezada

### **AGRADECIMIENTO**

A Dios y a mi familia por apoyarme en cada decisión, a los doctores que me transmitieron sus conocimientos y me alentaron hacia una constante mejora.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo es dedicado a mis padres y hermanas por día a día acompañarme en el desarrollo de esta investigación, por alentarme con sus palabras que me guían a diario.

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021. **MATERIALES Y MÉTODOS:** El presente trabajo de investigación es de tipo observacional, descriptivo, transversal y prospectivo, teniendo como población de estudio todos los pacientes adultos atendidos en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021, obteniendo una muestra probabilística, aleatoria sistemática de 287 pacientes adultos. Se tiene como técnica de investigación la encuesta, utilizando, como instrumento de investigación el cuestionario SERVQUAL el cual está estandarizado por el Ministerio de Salud para la evaluación del nivel de calidad de atención en salud conformado por 44 preguntas y cuenta con un coeficiente de alfa de Cronbach o confiabilidad estimada de 0.984. **RESULTADOS:** Como resultados se obtuvo que el 78,4% de la población de estudio percibió una mala calidad de atención en salud en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi, dentro de las dimensiones, la fiabilidad tuvo un puntaje de mala calidad en un 90,6%, la capacidad de respuesta tuvo un puntaje de mala calidad en un 50,5% y de buena calidad de un 49,5%, la seguridad y la empatía tuvieron un puntaje de buena calidad del 73,9% y 85,7% respectivamente; y los aspectos tangibles tuvieron un puntaje de mala calidad de un 69,3%. **CONCLUSIONES:** Se determinó que el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi presenta una mala calidad de atención en el año 2021 y dentro de las dimensiones estudiadas, se concluye que la fiabilidad, la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles presentan un mal nivel de calidad; por otro lado, la seguridad y la empatía; un buen nivel de calidad.

**Palabras clave:** Nivel de calidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, percepción, expectativas y cuestionario SERVQUAL.

## ABSTRACT

**OBJECTIVE:** To determine the level of quality of health care in adult patients treated in the external medicine office of the Gaudencio Bernasconi Health Center in the year 2021. **MATERIALS AND METHODS:** This research work is observational, descriptive, cross-sectional and prospective, having as a study population all adult patients treated at the Gaudencio Bernasconi Health Center in 2021, obtaining a systematic random, probabilistic sample of 287 adult patients. The research technique is the survey, using the SERVQUAL questionnaire as a research instrument, which is standardized by the Ministry of Health for the evaluation of the level of quality of health care made up of 44 questions and has an alpha coefficient of Cronbach or estimated reliability of 0.984. **RESULTS:** As results, it was obtained that 78.4% of the study population perceived a poor quality of health care in the outpatient medicine office of the Gaudencio Bernasconi Health Center, within the dimensions, reliability had a poor score quality by 90.6%, responsiveness had a poor-quality score by 50.5% and good quality by 49.5%, safety and empathy had a good quality score of 73.9 % and 85.7% respectively; and the tangible aspects had a poor-quality score of 69.3%. **CONCLUSIONS:** It was determined that the external medical office of the Gaudencio Bernasconi Health Center presents a poor quality of care in the year 2021 and within the studied dimensions, it is concluded that the reliability, the response capacity and the tangible aspects present a bad quality level; on the other hand, security and empathy; a good level of quality.

**Keywords:** *Quality level, reliability, responsiveness, security, empathy, tangible elements, perception, expectations and SERVQUAL questionnaire.*

## **INTRODUCCIÓN**

A nivel nacional, la calidad de atención está abarcado como uno de los temas importantes dentro de la atención de salud, por ello se recalca que la presencia de un buen nivel de calidad de atención en salud es un requisito fundamental de todos los usuarios. Por tal motivo, se realiza este trabajo de investigación que tiene como propósito principal determinar el nivel de calidad de atención en salud y sus dimensiones en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi.

Esta tesis consta de 6 capítulos:

En el capítulo I: Se detalla el planteamiento y formulación del problema a investigar, la justificación de su realización, la delimitación del área de estudio, las limitaciones de la investigación y los objetivos a alcanzar.

En el capítulo II: Se describe el marco teórico del tema a investigar, conformado por los antecedentes bibliográficos, bases teóricas y marco conceptual.

En el capítulo III: Se plantea la hipótesis y las variables con sus conceptos operacionales.

En el capítulo IV: Se especifica la metodología de la investigación, conformada por el diseño metodológico, población y muestra, medios de recolección y técnicas de procesamiento de datos, diseño de análisis estadísticos y los aspectos éticos.

En el capítulo V: Se plantea el análisis de los resultados.

En el capítulo VI: Se plasman las conclusiones y recomendaciones.

## ÍNDICE

	Pág.
<b>CARÁTULA</b>	<b>I</b>
<b>ASESOR</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>IV</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>IVV</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>VII</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>VIII</b>
<b>LISTA DE TABLAS</b>	<b>XII</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b>	<b>XII</b>
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	2
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	2
1.3. JUSTIFICACIÓN	3
1.4. DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	4
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	4

1.6.	OBJETIVOS	5
1.6.1.	OBJETIVO GENERAL	5
1.6.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.7.	PROPÓSITO	6
	<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
2.1.	ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	7
2.2.	BASES TEÓRICAS	13
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	18
	<b>CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>19</b>
3.1.	HIPÓTESIS	19
3.2.	VARIABLES	19
3.3.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS OPERACIONALES	19
	<b>CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>21</b>
4.1.	DISEÑO METODOLÓGICO	21
4.1.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	21
4.1.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	21
4.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	21
4.3.	MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	23
4.4.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS	24
4.5.	DISEÑO Y ESQUEMA DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO	24

4.6. ASPECTOS ÉTICOS	24
<b>CAPITULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>26</b>
5.1. RESULTADOS	26
5.2. DISCUSIÓN	32
<b>CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>35</b>
6.1. CONCLUSIONES	35
6.2. RECOMENDACIONES	36
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>38</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>41</b>

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla N°01: Nivel de calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.</b>	<b>26</b>
<b>Tabla N°02: Nivel de fiabilidad de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.</b>	<b>27</b>
<b>Tabla N°03: Nivel de capacidad de respuesta de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.</b>	<b>28</b>
<b>Tabla N°04: Nivel de seguridad de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.</b>	<b>29</b>
<b>Tabla N°05: Nivel de empatía de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.</b>	<b>30</b>
<b>Tabla N°06: Nivel de aspectos tangibles de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.</b>	<b>31</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
<b>Gráfico N°01: Nivel de calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.</b>	<b>26</b>
<b>Gráfico N°02: Nivel de fiabilidad de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.</b>	<b>27</b>
<b>Gráfico N°03: Nivel de capacidad de respuesta de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.</b>	<b>28</b>
<b>Gráfico N°04: Nivel de seguridad de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.</b>	<b>29</b>
<b>Gráfico N°05: Nivel de empatía de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.</b>	<b>30</b>
<b>Gráfico N°06: Nivel de aspectos tangibles de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.</b>	<b>31</b>

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A nivel mundial, conforme han pasado los años, se he hecho evidente un cambio importante en la relación médico – paciente, causado como consecuencia del enfoque calidad de atención hacia los pacientes, debido a que son ellos los principales usuarios para la prestación del servicio de atención médica, y son ellos quienes realizan la evaluación del servicio adquirido. La Organización Mundial de la Salud define un nivel alto de calidad de atención, a aquella atención donde se lograron identificar las necesidades del paciente, alcanzando resultados sanitarios deseados abarcando la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación del paciente.<sup>1</sup>

En Latinoamérica las propuestas de políticas en salud aún asumen el desafío de llegar a un alto nivel de calidad. En el Perú, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, se ha evidenciado un gran cambio en la calidad de atención de salud, aumentando su calidad de atención y satisfacción en un 3,7% para el año 2017.<sup>2</sup> Sin embargo, hoy en día por la llegada de la pandemia por COVID19, se ha evidenciado el aumento de diversas barreras que hacen que este porcentaje llegue a descender como el bajo nivel económico para la adquisición de una atención de salud, la disminución en la capacidad de respuesta por la saturación de pacientes y la falta de empatía por parte del personal de salud debido al estrés que ellos están sometidos día a día.<sup>3</sup>

En el momento se desconoce el nivel de calidad de atención en pacientes atendidos en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi, a pesar de su alta concurrencia en especial en el área de medicina general, es por esta razón fundamental determinar el nivel de calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina de dicho establecimiento en el año 2021.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es el nivel de calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cómo es el nivel de fiabilidad de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021?
- ¿Cómo es el nivel de capacidad de respuesta de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021?
- ¿Cómo es el nivel de seguridad de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021?
- ¿Cómo es el nivel de empatía de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021?
- ¿Cómo es el nivel de aspectos tangibles de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021?

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

- **JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:** Considerando los diferentes aportes bibliográficos donde evaluaron la calidad de atención, donde concluyeron que en mayor porcentaje se evidencia una mala calidad de atención hacia los usuarios en diversos centros de salud como hospitales y centros de salud, y son las clínicas quienes tienen una alta posibilidad de ofrecer una alta calidad de atención, se justifica la búsqueda del nivel de calidad de atención en salud en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi.
- **JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:** Se justifica la ejecución del presente trabajo de investigación para fomentar conciencia en la sociedad, el personal de salud y el Ministerio de Salud sobre la calidad de atención en diversos Centros de Salud, para así conseguir una mejora constante y lograr una atención de mayor calidad y más eficiente.
- **JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA:** La identificación del nivel de calidad de atención en salud en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el presente trabajo de investigación, servirá como base para la comunidad científica para otros estudios, en los que se intente revelar las variables de estudio. Asimismo, es importante resaltar que el instrumento de aplicación es confiable y fue validado por expertos.
- **JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA SOCIAL:** Se justifica la realización del presente trabajo de investigación, debido a que, conociendo el nivel de calidad de atención en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi, se brindará un beneficio sobre la población atendida por parte del personal de dicho establecimiento, mejorando en diversos factores para lograr un buen nivel de calidad de atención, logrando así, la satisfacción del usuario y la recuperación de su salud de una forma temprana, conllevando un mínimo gasto económico en los pacientes.

#### **1.4. DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO**

- **DELIMITACIÓN ESPACIAL:**

El estudio se realizará en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi, ubicado en la Avenida Miguel Grau 198, en el distrito de Barranco.

- **DELIMITACIÓN TEMPORAL:**

El estudio se realizará en el año 2021

- **DELIMITACIÓN SOCIAL:**

El estudio se llevará a cabo con los pacientes adultos entre los 30 y 59 años atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi.

- **DELIMITACIÓN CONCEPTUAL:**

La calidad de atención en salud es asegurar que el paciente reciba un adecuado conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y personal médico, teniendo como dimensiones para su evaluación la fiabilidad, seguridad, empatía, seguridad y elementos tangibles.

#### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

- El tiempo empleado para la investigación estuvo condicionado a las obligaciones diarias del autor como son: las actividades laborales, actividades académicas y otros asuntos personales y familiares, por lo que se amplió las horas para realizar los trámites administrativos correspondientes y búsqueda de datos estadísticos que el presente trabajo de investigación requiere.
- Demora en la obtención de los permisos para la realización del estudio, por ello se acudió a autoridades conocidas dentro del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi y así agilizar los trámites requeridos.

## **1.6. OBJETIVOS**

### **1.6.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.

### **1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el nivel de fiabilidad de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.
- Establecer el nivel de capacidad de respuesta de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.
- Determinar el nivel de seguridad de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021
- Describir el nivel de empatía de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.
- Estimar el nivel de aspectos tangibles de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.

## **1.7. PROPÓSITO**

Un buen nivel de calidad de atención brindada por los diversos servicios de salud reflejará un buen servicio brindado por el personal de salud, el cual será percibido por los pacientes, cabe resaltar que la manera en que un paciente es tratado y la forma en la que sus problemas son resueltos ayudará en su recuperación, por ello se considera valioso la realización de este estudio el cual tiene como propósito fundamental establecer el nivel de calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi, ya que un alto nivel de atención de calidad por parte de los profesionales de la salud conllevará a que la población tenga acceso a una atención de salud con eficiencia, equidad, dignidad, oportunidad, calidad, y pertinencia social.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS

#### **Antecedentes internacionales**

**Bentum G. Wang W. Athuahene S. Micah B. (2020 – China)** en tu trabajo de investigación titulado “**Calidad de servicio percibida, clave para mejorar la satisfacción y la lealtad del paciente en la prestación de servicios de salud: Enfoque de la dimensión SERVQUAL**” tuvieron como finalidad de hallar la calidad de servicio percibida por los pacientes basándose en sus percepciones y expectativas, utilizaron un enfoque multivariante, descriptivo y transversal con una muestra de 562 pacientes ambulatorios que acudían a consultorio externo, como instrumento para analizar las variables de estudio utilizaron las dimensiones de SERVQUAL, como resultados se obtuvo que la dimensión seguridad y capacidad de respuesta tuvieron mayor puntaje en un 45% y 53%, a diferencia con la dimensión tangibilidad quien tuvo un puntaje positivo del 23%, y el 67% de los encuestas obtuvieron una puntuación de percepción mayor a las expectativas, reflejando que el 67% refiere que reciben un nivel de calidad bueno. Se concluyó que las dimensiones del cuestionario SERVQUAL son útiles para calificar el nivel de calidad de atención y además aportan en los futuros cambios que debe realizar el establecimiento para brindar un nivel de calidad bueno.<sup>4</sup>

**Yépes M. Ricaurte M. Jurado D. (2018 – Colombia)** en su artículo de investigación titulado “**Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia**” tuvieron como objetivo conocer la percepción del nivel de calidad de los usuarios de una red pública del municipio de Pasto, desarrollando un estudio cualitativo, descriptivo y transversal con 28 participantes usuarios de centros de atención rurales y urbanos, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario para la medición de la calidad el

servicio (SERVQUAL) abordando las dimensiones confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad, se obtuvo como resultados que como limitantes de una buena calidad de atención son en un 48,3% las dificultades de acceso por aspectos administrativos y se reconoció un buen trato por parte del personal de salud en un 62,1%. Concluyendo que se debe mejorar la calidad de atención en los servicios sanitarios reconociendo las fallas administrativas para que la capacidad de respuesta sea integral, continua, eficiente y digna de los pacientes.<sup>5</sup>

**Pérez M. Orlandoni G. Ramoni J. Valbuena M. (2018 – Colombia)** en su artículo titulado **“Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma”** tuvieron como fin analizar la percepción de la calidad de atención en los servicios de salud de un hospital asistencial, con un estudio transversal con una muestra de 220 pacientes atendidos durante los meses de marzo y abril en las áreas de urgencia y consultorio externo, utilizando la encuesta SERVQUAL, obteniendo como resultado que la dimensión seguridad fue confundida con la empatía del personal de salud y la dimensión de capacidad de respuesta cobró una insatisfacción en un 40% por problemas administrativos y a nivel general la percepción global fue calificada como nivel de calidad baja en un 55%. Concluyendo que los pacientes manifiestan una baja percepción de calidad en atención de salud, recomiendan que las directivas hospitalarias realicen mejoras para abordar las necesidades de los usuarios.<sup>6</sup>

**Saeed T. Teamur A. Kobra K. Seyyed M. (2018 – Irán)** en su trabajo de investigación titulada **“Evaluación de la calidad de los servicios de salud con el modelo SERVQUAL en Irán. Una revisión sistemática y un metaanálisis”** tuvieron como propósito evaluar la calidad de los servicios de salud en Irán, realizando un estudio de meta análisis de todos los estudios previos donde utilizaron la herramienta SERVQUAL, obtuvieron una muestra de 20 estudios, que cumplían los criterios de

inclusión y exclusión, sumando un total de 3060 participantes, como resultados e obtuvo que la edad prevalente fue entre los 30 – 35 años con 57,4%, de las dimensiones con mayor puntaje se obtuvo que en expectativas, la empatía y la seguridad destacaron, y en percepción, la empatía y tangibilidad tuvieron mayor valor y la diferencia entre las percepciones y expectativas fue negativo con un valor de – 1.64. Concluyeron que los pacientes atendidos no están satisfechos con la calidad de atención recibida a pesar de presentar buena infraestructura y empatía con el personal de salud, por lo que se necesitan mejoras en el área de la salud.<sup>7</sup>

**Pekkaya M. Pulat O. Koca H. (2017 – Turquía)** en su trabajo de investigación titulado **“Evaluación de la calidad del servicio sanitario a través de la escala SERVQUAL: Una aplicación en un hospital”** tuvieron como objetivo de medir y evaluar la calidad del servicio de salud en un hospital de Zonguldak en Turquía, por lo que se realizó un estudio transversal observacional, tomando como muestra a 1029 pacientes tratados en un hospital al este de la región del río negro de Turquía, tomando como instrumento el cuestionario SERVQUAL de 22 preguntas para la evaluación de la percepción y expectativa de los pacientes sobre la calidad de atención recibida, se tuvo como resultados que la dimensión de tangibilidad obtuvo el mayor puntaje del 68%, especialmente por el moderno equipo, seguido se encontró la empatía con 53% y capacidad de respuesta en un 49%, a nivel general se obtuvo que el nivel de calidad fue calificado como bueno, con una satisfacción del 60%. Se concluye que la escala SERVQUAL pudo determinar que los pacientes perciben una buena calidad de atención y están satisfechos con los recursos tangibles ofrecidos y confían en sus médicos.<sup>8</sup>

## **Antecedentes nacionales**

**Maguiña J. Paredes K. (2019 – Huacho)** en su tesis titulada **“Nivel de satisfacción de los usuarios y calidad de atención en consultorios externos medicina interna, Hospital Regional de Huacho, 2018”** tuvieron como objetivo identificar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio externo de medicina interna del Hospital Regional de Huacho, bajo un estudio de investigación básico, no experimental, descriptivo y transversal, con una población de 601 usuarios adultos, utilizando una encuesta y cuestionario para recolectar los datos, obteniendo que menos del 20% de los usuarios manifestaron una satisfacción en la atención, aproximadamente el 42% de los usuarios percibieron una calidad de atención buena, menos del 39% manifestaron que recibieron una pésima atención. Concluyendo así que la calidad de atención se relaciona a la satisfacción del usuario, con relación al nivel de calidad los usuarios manifestaron haber tenido un nivel bueno el cual puede ir mejorando con las modificaciones en las dimensiones de efectividad, aceptabilidad y equidad para las atenciones de salud.<sup>9</sup>

**Hernández A. Rojas C. Prado F. Bendezu G. (2019 – Lima)** en su artículo titulado **“Satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados”** tuvieron como fin estimar el nivel de satisfacción con la calidad de atención de salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud y sus factores asociados en adultos peruanos, se realizó un estudio analítico con corte transversal utilizando la Encuesta Nacional de Hogares sobre condiciones de vida y pobreza y el cuestionario para la medición de la calidad el servicio (SERVQUAL), en un total de 14 206 adultos, obteniendo como resultado que menos del 74% de usuarios indicaron haber recibido una mala calidad de atención, terminando insatisfechos con dicha atención, dentro de los factores de

riesgo para una mala calidad y baja satisfacción fue tener una lengua nativa en un 34% impidiendo la buena relación médico paciente. Concluyendo que tres de cada cuatro usuarios califican como buena o muy buena la atención recibida en diversos establecimientos de salud del MINSA y revela que aún existen poblaciones adultas vulnerables que no se les ofrece una atención de calidad.<sup>10</sup>

**Sánchez M. (2019 – Cajamarca)** en su tesis titulada “**Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo, Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca 2017**” tuvo como fin determinar la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, bajo un estudio descriptivo y transversal, con una muestra entrevistada de 142 usuarios de 18 años a más, aplicando un cuestionario sociodemográfico y dos escalas tipo Likert para la evaluación de la calidad y satisfacción de los pacientes por la atención recibida, dando como resultados que la mitad de la población en estudio tuvieron entre los 18 y 28 años de edad, y cerca del 91% fueron de sexo femenino, sobre la calidad e atención, el 53% consideración una atención de mala calidad, menos del 48% consideraron una calidad regular y cerca del 34% estuvieron satisfechos con la atención recibida por parte del personal de salud, existiendo deficiencias en la confianza para con el personal de salud. Concluyendo así que la calidad de atención tiene una relación significativa con la satisfacción de los usuarios que acuden a los centros de salud.<sup>11</sup>

**Custodio J. Roja C. Hernández L (2017 – Ica)** en su trabajo de investigación titulado “**Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza ESSALUD, Ica – 2017**” tuvieron como propósito detallar la percepción de la calidad del servicio de medicina interna, realizaron un estudio transversal, observacional, con una muestra de 130 usuarios, utilizaron un muestro no probabilístico, y como instrumento el cuestionario SERVQUAL de 22 preguntas, se obtuvo

como resultado que casi el 61% percibieron una baja calidad en la atención, tuvieron una insatisfacción significativa en las 5 dimensiones de SERVQUAL, respuesta rápida encabezó la lista con un 60,2%, luego aspectos tangibles con 57%, seguido de confiabilidad con 50,8% y finalmente empatía y seguridad con un 48,5% y 46,9% respectivamente tuvieron un puntaje de satisfacción. Se concluye que los usuarios que acuden al establecimiento de Essalud presentan una insatisfacción y deficiencias en la calidad de atención, por otro lado, se hizo referencia que los usuarios tienen las expectativas altas a comparación de sus percepciones.<sup>12</sup>

**Infantes F. (2017 – Iquitos)** en su trabajo de investigación titulado **“Grado de satisfacción y calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria de Hospital III, 2016”** tuvo como fin evaluar los factores que están asociados a la calidad y sus dimensiones que los usuarios perciben en la atención médica, desarrolló un estudio prospectivo, transversal descriptivo con una muestra de 305 pacientes, quienes realizaron el cuestionario SERVQUAL para evaluar las dimensiones de la calidad, se obtuvo como resultado que cerca del 73% estuvo satisfecho y calificó la atención como buena, la dimensión de empatía y seguridad tuvieron una satisfacción del 73,7% en ambos casos, la dimensión de fiabilidad y capacidad de respuesta tuvieron una satisfacción del 68,6% y 72,3% respectivamente y la dimensión aspectos tangibles tuvo una satisfacción del 63,3%. Se concluyó que el nivel de calidad de la atención percibido por los usuarios fue bueno y cumplió con la satisfacción de los mismos, siendo la dimensión seguridad y empatía las que destacaron, pero es importante recalcar que aún hay aspectos en los que se debe mejorar para que el nivel de calidad sea el óptimo.<sup>13</sup>

## 2.2. BASES TEÓRICAS

**Definición de calidad:** Es el conjunto de características de un servicio que tiene como objetivo satisfacer la necesidad sea implícita o explícita del usuario, la prestación del servicio debe ser el más adecuado y de alta calidad, entendiéndose que no necesariamente se trata de gastar el mayor dinero posible para brindar una atención, sino se trata de cubrir las necesidades con efectividad, aceptabilidad y equidad, para satisfacer las necesidades de los usuarios.<sup>14</sup>

### **Calidad de la atención en salud**

Está definida como los mayores logros alcanzados para cubrir las necesidades de atención médicas de los pacientes, con los menores riesgos para ellos mismos. Puede ser interpretada en dos dimensiones, la primera es la técnica, que se refiere al uso de la ciencia y tecnología para brindar el máximo beneficio del paciente; y el segundo es la atención interpersonal, el cual mide el nivel de apego a valores, expectativas y aspiraciones de los pacientes para cada atención médica que soliciten.<sup>15</sup>

Por otro lado, Según la guía técnica para la evaluación de satisfacción del usuario externo del MINSA Perú, define a la calidad de atención en salud, como el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y de los servicios de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista humano y técnico, para alcanzar los efectos deseados de los usuarios, en términos de Seguridad, Eficacia, Eficiencia y Satisfacción.<sup>16</sup>

### **Los siete pilares de la calidad de atención**

Donabedian en el año 1984, describió que existen siete elementos importantes de la calidad, llamados los siete pilares o las siete

dimensiones de la calidad de atención en el sector salud, los cuales son:<sup>17</sup>

1. **Eficacia:** Definida como la capacidad juntar la ciencia y el arte de atención para lograr mejoras en salud y bienestar. Es decir, actuar lo mejor posible, bajo las condiciones más favorables, basándonos el estado del paciente. <sup>17</sup>
2. **Efectividad:** Es lo que se espera conseguir en las circunstancias normales de la práctica cotidiana. También puede ser definida como el grado en el que la atención otorgada al usuario, alcanza el nivel de mejora de salud alcanzable. <sup>17</sup>
3. **Eficiencia:** Es el costo que representa la mejoría en la salud. Se usa como estrategia de eficiencia que la atención menos costosa es la más eficiente. <sup>17</sup>
4. **Optimización:** Es importante cuando se evalúa la atención en términos relativos al costo de asistencia. <sup>17</sup>
5. **Aceptabilidad:** Es la adaptación de la atención, basándose en las expectativas, deseos y los valores de los pacientes y familias; ya que los pacientes acuden a un centro de salud con una expectativa en su atención para su propia salud y bienestar. La aceptabilidad va a depender de la valoración subjetiva que tenga el paciente en cuanto a eficiencia, efectividad y optimización. <sup>17</sup>
6. **Legitimidad:** En la sociedad se espera que los usuarios reciban una atención de relevancia social, para lograr el bienestar general del paciente y familiares. Definiendo así que una buena calidad de atención es un bien común. <sup>17</sup>
7. **Equidad:** Es un principio importante para la calidad de atención ya que la atención debe ser aceptable y socialmente legítima para cada individuo, por ello merece figurar como un pilar a parte de la calidad. <sup>17</sup>

## **Evaluación del nivel de calidad de atención en salud**

De acuerdo a un documento técnico publicado por el Ministerio de Salud en el año 2007, titulado “Sistemas de Gestión de la Calidad en Salud”, para evaluar la calidad de la atención es importante conocer los diferentes enfoques establecidos para definir el nivel de calidad de atención. A nivel general se han identificado tres enfoques:<sup>18</sup>

- **Técnico-científico:** Este enfoque hace referencia al conocimiento médico y de la tecnología médica disponible para la mejora del paciente, sus características básicas constan de efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad e integridad.<sup>18</sup>
- **Humana:** Este enfoque conceptualiza a la calidad en función a la eficiencia en la utilización de información establecida en diversas bibliografías para la toma de decisiones conllevando a la mejora del paciente. Habiendo referencia al aspecto interpersonal de la atención, respetando los derechos humanos, dando una información completa y entendible al paciente, y realizando un trato amable, cálido y cordial en la atención.<sup>18</sup>
- **Entorno:** Este enfoque describe las facilidades que el centro de salud dispone y ofrece para la mejor atención, generando costos razonables y sostenibles. Todo esto implica un nivel básico de comodidad, limpieza, privacidad y elementos confiables percibidos por el paciente, antes, durante y después de su atención.<sup>18</sup>

### **Cuestionario SERVQUAL**

En 1988, Berry y Zeithaml, por primera vez dan origen a la primera versión del cuestionario SERVQUAL, el cual como objetivo medir la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción del usuario, basándose en las percepciones y las expectativas de los clientes, si el valor de las percepciones supera las expectativas del usuario, el usuario califica a la atención como satisfecha; si el valor de las percepciones es igual a las expectativas del usuario, el usuario califica a la atención como ni satisfecho, ni insatisfecho; mientras que, si las percepciones son

menores que las expectativas, el usuario califica a la atención como insatisfecho.<sup>19</sup>

Existen diversas bibliografías donde validan el cuestionario SERVQUAL con una elevada confiabilidad y validez para su aplicación, uso y adaptaciones. Se ha demostrado que medir la satisfacción del paciente con el nivel de calidad de los servicios médicos brindados, se puede predecir la aceptación de los tratamientos, la continuidad de uso de los servicios de salud cuando los pacientes lo requieran y con menor cantidad de acusaciones y juicios por mala práctica.<sup>20</sup>

En 1992, Barbakus y Maugold, utilizaron esta escala para los servicios hospitalarios, consta de un total de 44 preguntas (22 preguntas relacionadas a percepción y 22 preguntas relacionadas con expectativas del usuario) divididas en 5 dimensiones para el mejoramiento de servicios:<sup>21</sup>

- **Fiabilidad:** Considerando desde la pregunta 01 a la 05, está definida como la habilidad de prestar el servicio preciso.
- **Capacidad de respuesta:** Considerando desde la pregunta 06 a la 09, es la competencia y aptitud de ayudar a los usuarios para servirles de forma rápida.
- **Seguridad:** Considerando desde la pregunta 10 a la 13, se ve reflejada en la cortesía de los empleados y las habilidades de los mismos para transmitir confianza al usuario.
- **Empatía:** Considerando desde la pregunta 14 a la 18, es cuando todos los trabajadores se ponen se pone en lugar del usuario, prestando una atención de calidad a cada uno.
- **Elementos tangibles:** Considerando desde la pregunta 19 a la 22, conformado por la apariencia del centro de salud, equipos y materiales de comunicación.

Se define que, si el valor de las percepciones iguala o supera al de las expectativas, el servicio es considerado de buena calidad, pero si el valor resultante es inferior al de las expectativas, el servicio presenta deficiencias o baja calidad. Esta escala tiene una alfa de Cronbach de 0.98.<sup>22</sup>

La aplicación de SERVQUAL a la asistencia sanitaria ha desarrollado diversas controversias a pesar su popularidad, pero sirve de base a diversos autores para la creación de nuevas dimensiones para la medición del nivel de calidad en la atención se salud, dente de ellos tenemos:<sup>23</sup>

- Carman, identificó nueve dimensiones en un estudio de evaluación de calidad en un hospital: Servicio de admisión, alojamiento tangible, comida tangible, privacidad tangible, atención de enfermería, explicación del tratamiento, acceso y cortesía brindados a los visitantes, planificación del alta y contabilidad del paciente.<sup>23</sup>
- Boshoff y Gray, describieron siete dimensiones: Comunicación, tangibles, la empatía de los miembros del personal de enfermería, seguridad, la capacidad de respuesta de los miembros del personal administrativo, seguridad y capacidad de respuesta de los médicos.<sup>23</sup>
- Jabnoun y Chaker, encontraron cinco dimensiones para la percepción de la calidad del servicio de salud en hospitales públicos y privados de los Emiratos Árabes Unidos: confiabilidad, capacidad de respuesta, habilidades de apoyo, empatía y elementos tangibles.<sup>23</sup>
- Tucker y Adams, utilizaron cuatro dimensiones para medir la calidad del servicio en hospitales de Estados Unidos: Cuidado, empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta.<sup>23</sup>
- Ramsaran Fowdar, identificó tres dimensiones para medir la calidad de los servicios de salud en Irán: confiabilidad, trato justo y equidad.<sup>23</sup>

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Atención en salud:** Es el conjunto de actividades donde se tiene como objetivo concretar la asistencia sanitaria de un individuo y sus familias, con medios adecuados y costos asequibles para un buen cuidado de su salud.
- **Calidad de atención en salud:** Consiste en la apropiada ejecución de intervenciones, siendo económicamente accesibles, que producen un impacto positivo en los pacientes, teniendo en cuenta todos los conocimientos médicos y técnicos para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del paciente.
- **Cuestionario SERVQUAL:** Es la interpretación de la satisfacción de los usuarios en la atención entre sus percepciones y expectativas.

## CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 3.1. HIPÓTESIS

Este estudio no presenta una hipótesis porque es de carácter descriptivo.

### 3.2. VARIABLES

La variable de estudio es el Nivel de calidad de atención en salud; la cual tiene cinco dimensiones:

- Nivel de fiabilidad de la calidad de atención
- Nivel de capacidad de respuesta de la calidad de atención
- Nivel de seguridad de la calidad de atención
- Nivel de empatía de la calidad de atención
- Nivel de aspectos tangibles de la calidad de atención

### 3.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS OPERACIONALES

**Nivel de calidad de atención en salud:** Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención, desde el punto de vista de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, obteniendo como resultado una buena calidad o mala calidad de atención, después de realizar una diferencia entre las percepciones y expectativas del usuario.

**Dimensión fiabilidad de la calidad de atención:** Habilidad para brindar el servicio de forma fiable y cuidadosa a los pacientes, conformada por 5 interrogantes que tendrá una calificación de la 1 a la 7 (1 = menor calificación y 7 = mayor calificación).

**Dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención:** Disposición de ayuda a los pacientes y para prestarles un servicio rápido y oportuno, conformada por 4 interrogantes que tendrá una calificación de la 1 a la 7 (1 = menor calificación y 7 = mayor calificación).

**Dimensión seguridad de la calidad de atención:** Responsabilidad, habilidad y seguridad que ofrecen los empleados para inspirar credibilidad y confianza a los pacientes, conformada por 4 interrogantes que tendrá una calificación de la 1 a la 7 (1 = menor calificación y 7 = mayor calificación).

**Dimensión empatía de la calidad de atención:** Muestra de interés y atención individualizada que ofrecen los empleados hacia los pacientes, conformada por 5 interrogantes que tendrá una calificación de la 1 a la 7 (1 = menor calificación y 7 = mayor calificación).

**Dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención:** Apariencia de las instalaciones, equipos y materiales de comunicación, conformada por 4 interrogantes que tendrá una calificación de la 1 a la 7 (1 = menor calificación y 7 = mayor calificación).

## CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1. DISEÑO METODOLÓGICO

#### 4.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

- **Observacional:** En el presente estudio el investigador no asignó y ni influyó para el resultado del nivel de calidad de atención en salud.
- **Descriptivo:** En el presente estudio el investigador pretende especificar la característica del nivel de calidad de atención en salud.
- **Transversal:** En el presente estudio el investigador busca indagar el nivel de calidad de atención en salud en un tiempo único o momento específico.
- **Prospectivo:** Para la realización del presente estudio el investigador obtendrá los datos necesarios basándose en los hechos registrados a medida que ocurre la investigación.

#### 4.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es descriptivo ya que tiene como fin identificar el nivel de calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi

### 4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### Población de estudio

La población está constituida por todos los pacientes adultos atendidos en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021. Teniendo en cuenta que la población estimada es de 2 000, cifra otorgada por el departamento de estadística del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en base al número de atenciones realizadas en el año 2020.

### **Tamaño muestral**

Se calculó el tamaño muestral para un diseño descriptivo transversal, empleando el paquete epidemiológico de libre acceso EPIDAT versión 4.2, se utilizó una frecuencia esperada del 68% para la percepción de calidad de atención en salud tomadas del artículo científico de Infantes F. (2017) titulado “Grado de satisfacción y calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria de Hospital III, 2016”<sup>13</sup>. Se estableció un nivel de confianza del 95%, una precisión absoluta de 5%, con lo cual se obtuvo un tamaño muestral total de 287 pacientes adultos atendidos en el servicio de consulta externa de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.

### **Muestreo**

De una población aproximada de 2000 pacientes adultos que se atienden en el servicio de consulta externa, se considerará un muestreo probabilístico, aleatorio sistemático, unietapico, sin reposición, para un total de 287 pacientes adultos.

### **Criterios de Inclusión:**

- Pacientes entre los 30 y 59 años de acuerdo a grupo Etario MINSA
- Pacientes que acepten el consentimiento informado.
- Cuestionarios correctamente llenados

### **Criterios de Exclusión:**

- Personal de salud asistencial adulto del centro de salud Gaudencio Bernasconi que acude al consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi
- Trabajadores que no son personal de salud del centro de salud Gaudencio Bernasconi que acuden al consultorio externo de medicina.

### 4.3. MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El presente estudio utilizará la técnica de investigación de encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario SERVQUAL, el cual está estandarizado por el Ministerio de Salud para la evaluación del nivel de nivel de calidad de atención en salud, presenta un coeficiente de alfa de Cronbach o confiabilidad estimada de 0.984<sup>13</sup>. El cuestionario estará conformado por 44 preguntas, divididas en 22 preguntas que evaluarán la perspectiva del paciente sobre la calidad de atención recibida y 22 preguntas que medirán las expectativas del paciente, cada cuestionario estará dividido en 5 dimensiones:

- **Fiabilidad:** Considerando desde la pregunta 01 a la 05
- **Capacidad de respuesta:** Considerando desde la pregunta 06 a la 09
- **Seguridad:** Considerando desde la pregunta 10 a la 13
- **Empatía:** Considerando desde la pregunta 14 a la 18
- **Elementos tangibles:** Considerando desde la pregunta 19 a la 22

Cada pregunta tendrá una calificación de la 1 a la 7, considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

- Si el puntaje de las percepciones iguala o supera al de las expectativas, el servicio es considerado de **buena calidad**
- Si el valor de las percepciones es inferior al de las expectativas se, el servicio es considerado de **mala calidad**

Para la recolección de datos se solicitará la autorización al jefe de la oficina de apoyo a la docencia e investigación del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi. Cabe recalcar que para la realización del presente trabajo de investigación se solicitará aprobación del comité de ética de la Universidad Privada San Juan Bautista. Previamente, la población encuestada firmará un consentimiento informado donde acepta voluntariamente participar en el estudio y se explicará que la información brindada será confidencial y manejada solo por el

investigador. Asimismo, este documento especificará el objetivo del estudio, el procedimiento que la población será sometida, no se recibirá beneficios o remuneración por la participación y el correo electrónico del investigador con el fin de disipar alguna duda sobre el estudio.

#### **4.4. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS**

Los datos obtenidos de los cuestionarios que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión, serán analizados, procesado y digitalizados manualmente por el investigador utilizando el programa IBM SPSS (versión 25.0).

#### **4.5. DISEÑO Y ESQUEMA DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Para el análisis de los datos obtenidos sobre el nivel de calidad de atención percibido por los adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021 se utilizará la estadística descriptiva, donde se recogerán, ordenarán y clasificarán los datos obtenidos del cuestionario SERVQUAL para posterior a ello ser interpretados.

+ —————> -

Al ser las variables de estudio, variables cualitativas, los resultados obtenidos se plasmarán en tablas de frecuencia simple y porcentual y gráficos en barras para mostrar la información.

#### **4.6. ASPECTOS ÉTICOS**

El presente trabajo de investigación respetará los principios básicos de la población en estudio bajo la aceptación del consentimiento informado de los participantes, donde se explicará el objetivo de la investigación. Los principios a respetar son: el principio de beneficencia, el principio de autonomía y el principio de justicia, es importante recalcar que se

respetará la privacidad de cada participante durante todo el estudio, ya que las encuestas serán llenadas de forma anónima y la información recolectada no será utilizada para otros fines que no sean los objetivos del estudio; asegurando así la Confidencialidad de los datos recolectados, puesto que sólo el investigador tendrá acceso a la información recabada y al término de la investigación los datos serán entregados confidencialmente al jefe de la oficina de apoyo a la docencia e investigación del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi.

Por otro lado, los resultados y conclusiones obtenidas serán otorgados a las autoridades del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi a fin de que estos sirvan para que realicen cambios y desarrollen nuevas estrategias que mejoren la calidad de atención de sus pacientes en los diversos consultorios externos de medicina .

Asimismo, precisar que antes de su ejecución, se solicitará pasar por un proceso de aprobación ante el comité institucional de ética en investigación de la Universidad Privada San Juan Bautista con el fin de evitar cualquier perjuicio.

## CAPITULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS

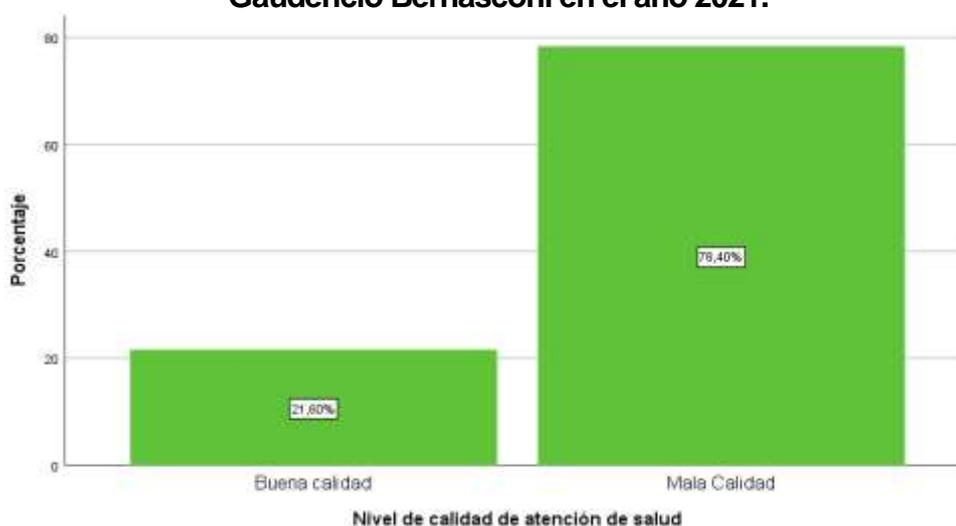
### 5.1. RESULTADOS

**Tabla N°01: Nivel de calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel de calidad de atención en salud	Buena calidad	62	21,6	21,6	21,6
	Mala Calidad	225	78,4	78,4	100,0
	Total	287	100,0	100,0	

**FUENTE:** Instrumento de recolección de datos aplicado en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021, cuestionario SERVQUAL, MINSA - Evaluación del nivel de nivel de calidad de atención en salud.

**Gráfico N°01: Nivel de calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.**



**FUENTE:** Instrumento de recolección de datos aplicado en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021, cuestionario SERVQUAL, MINSA - Evaluación del nivel de nivel de calidad de atención en salud.

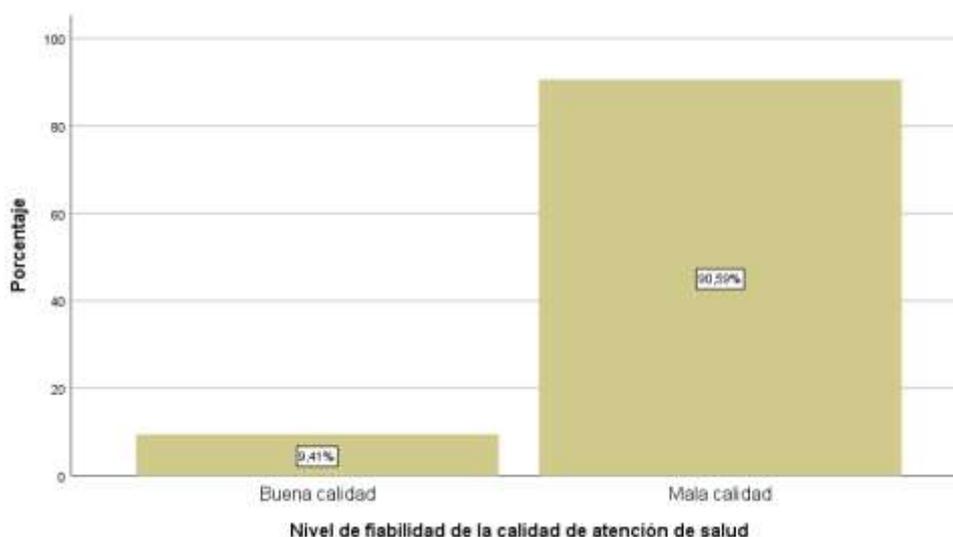
**INTERPRETACIÓN:** En la Tabla N°01 y Gráfico N°01 se evidencia que del total de la población encuestada que acudió al consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi, el 78,4% manifestó que recibió una mala calidad de atención y el 21,6% percibió haber recibido una buena calidad de atención.

**Tabla N°02: Nivel de fiabilidad de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel de fiabilidad de la calidad de atención en salud	Buena calidad	27	9,4	9,4	9,4
	Mala calidad	260	90,6	90,6	100,0
	Total	287	100,0	100,0	

**FUENTE:** Instrumento de recolección de datos aplicado en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021, cuestionario SERVQUAL, MINSA - Evaluación del nivel de nivel de calidad de atención en salud.

**Gráfico N°02: Nivel de fiabilidad de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.**



**FUENTE:** Instrumento de recolección de datos aplicado en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021, cuestionario SERVQUAL, MINSA - Evaluación del nivel de nivel de calidad de atención en salud.

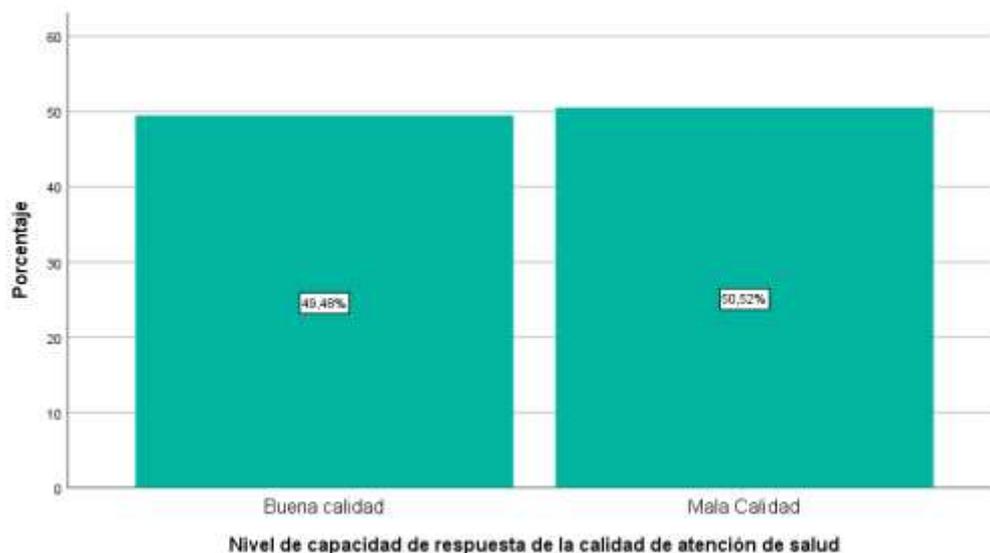
**INTERPRETACIÓN:** En la Tabla N°02 y el Gráfico N°02 se evidencia que de los 287 usuarios que acudieron al consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi, el 90,6% de ellos manifiesta que el nivel de fiabilidad de la calidad de atención es de mala calidad y un mínimo de 9,4% manifiestan que es de buena calidad.

**Tabla N°03: Nivel de capacidad de respuesta de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel de capacidad de respuesta de la calidad de atención en salud	Buena calidad	142	49,5	49,5	49,5
	Mala Calidad	145	50,5	50,5	100,0
Total		287	100,0	100,0	

**FUENTE:** Instrumento de recolección de datos aplicado en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021, cuestionario SERVQUAL, MINSA - Evaluación del nivel de nivel de calidad de atención en salud.

**Gráfico N°03: Nivel de capacidad de respuesta de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.**



**FUENTE:** Instrumento de recolección de datos aplicado en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021, cuestionario SERVQUAL, MINSA - Evaluación del nivel de nivel de calidad de atención en salud.

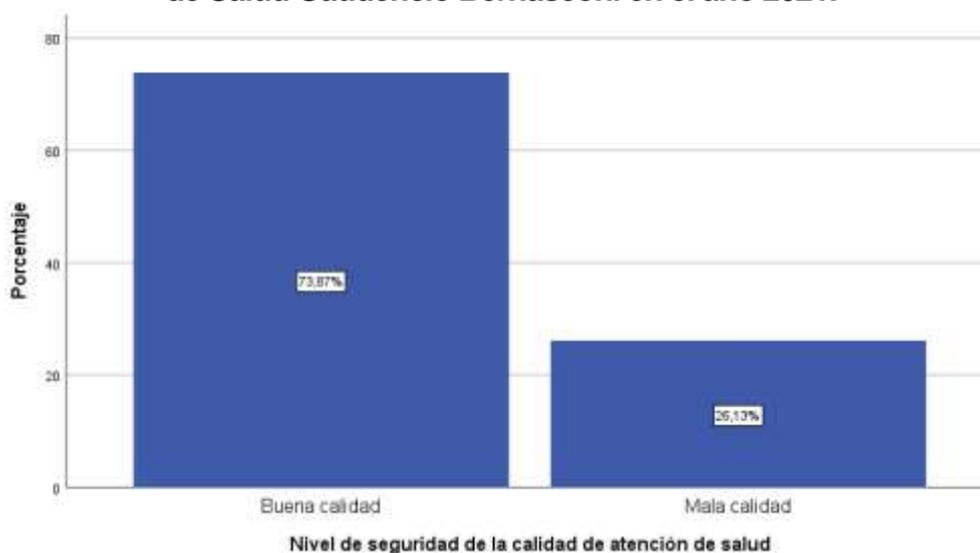
**INTERPRETACIÓN:** En la Tabla N°03 y el Gráfico N°03 se evidencia que de los 287 usuarios que acudieron al consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi, el 50,5% manifestó que el nivel de capacidad de respuesta de la calidad de atención es de mala calidad y el 49,5% manifestó que es de buena calidad.

**Tabla N°04: Nivel de seguridad de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel de seguridad de la calidad de atención en salud	Buena calidad	212	73,9	73,9	73,9
	Mala calidad	75	26,1	26,1	100,0
	Total	287	100,0	100,0	

**FUENTE:** Instrumento de recolección de datos aplicado en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021, cuestionario SERVQUAL, MINSA - Evaluación del nivel de nivel de calidad de atención en salud.

**Gráfico N°04: Nivel de seguridad de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.**



**FUENTE:** Instrumento de recolección de datos aplicado en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021, cuestionario SERVQUAL, MINSA - Evaluación del nivel de nivel de calidad de atención en salud.

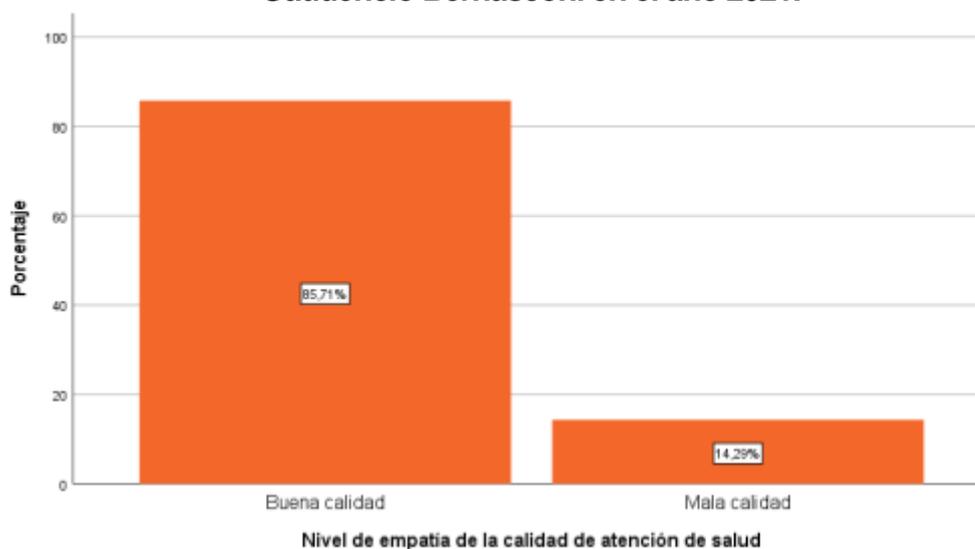
**INTERPRETACIÓN:** En la Tabla N°04 y el Gráfico N°04 se evidencia que de la población encuestada que acudió al consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi, el 73,9% manifestó que el nivel de seguridad de la calidad de atención en dicho establecimiento de salud es de buena calidad y el 26,1% manifestó que es de mala calidad.

**Tabla N°05: Nivel de empatía de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel de empatía de la calidad de atención en salud	Buena calidad	246	85,7	85,7	85,7
	Mala calidad	41	14,3	14,3	100,0
	Total	287	100,0	100,0	

**FUENTE:** Instrumento de recolección de datos aplicado en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021, cuestionario SERVQUAL, MINSA - Evaluación del nivel de nivel de calidad de atención en salud.

**Gráfico N°05: Nivel de empatía de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.**



**FUENTE:** Instrumento de recolección de datos aplicado en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021, cuestionario SERVQUAL, MINSA - Evaluación del nivel de nivel de calidad de atención en salud.

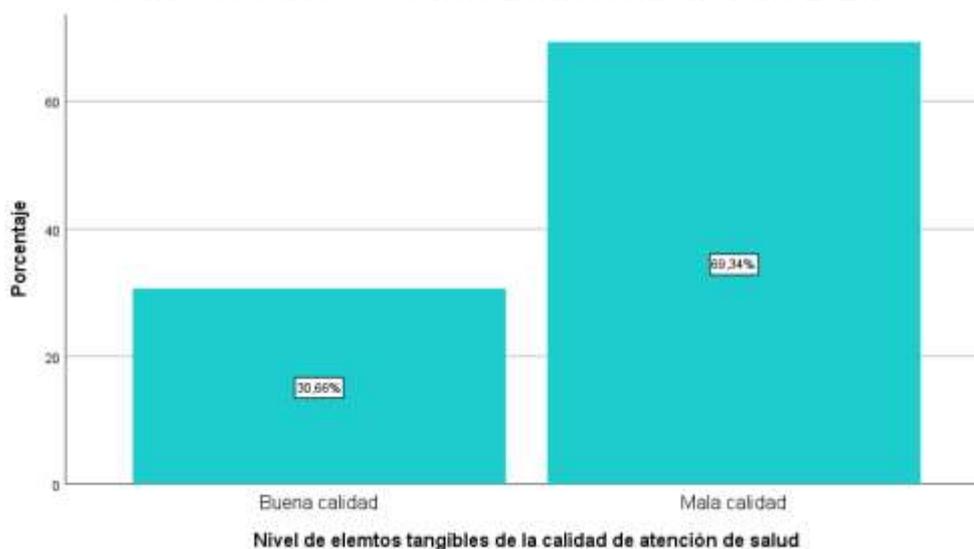
**INTERPRETACIÓN:** En la Tabla N°05 y el Gráfico N°05 se evidencia que el 85,7% de la población encuestada que acudió al consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi manifestó que el nivel de empatía de la calidad de atención fue de buena calidad y el 26,1% manifestó que fue de mala calidad.

**Tabla N°06: Nivel de aspectos tangibles de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel de aspectos tangibles de la calidad de atención en salud	Buena calidad	88	30,7	30,7	30,7
	Mala calidad	199	69,3	69,3	100,0
	Total	287	100,0	100,0	

**FUENTE:** Instrumento de recolección de datos aplicado en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021, cuestionario SERVQUAL, MINSA - Evaluación del nivel de nivel de calidad de atención en salud.

**Gráfico N°06: Nivel de aspectos tangibles de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.**



**FUENTE:** Instrumento de recolección de datos aplicado en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021, cuestionario SERVQUAL, MINSA - Evaluación del nivel de nivel de calidad de atención en salud.

**INTERPRETACIÓN:** En la Tabla N°06 y el Gráfico N°06 se evidencia que el 69,3% de la población encuestada que acudió al consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi manifestó que el nivel de aspectos tangibles de la calidad de atención fue de mala calidad y el 30,7% manifestó que fue de buena calidad.

## 5.2. DISCUSIÓN

En la realización de la presente tesis se determinó que el nivel de calidad de atención en salud en los pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021 es de mala calidad, percepción similar obtenida en el trabajo de investigación de Maguiña en el año 2019, donde evidencia que el nivel de calidad de atención en los consultorios externos de medicina interna del Hospital Regional de Huacho es de pésima calidad, conllevando así a la recepción de diversas quejas de los usuarios.<sup>9</sup> De la misma manera Hernández en el año 2019 en su artículo de investigación estimó que los usuarios que acuden a los establecimientos del Ministerio de Salud reciben una mala calidad de atención, siendo la población vulnerable los adultos que acuden a medicina general.<sup>10</sup>

En el presente estudio, casi la totalidad de la población encuestada manifestó una mala calidad en el nivel de fiabilidad de la calidad de atención en salud en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021, reflejando así que el establecimiento de salud no tiene la habilidad de prestar el servicio preciso de forma fiable y cuidadosa hacia sus pacientes. Resultado similar obtenido por Sánchez en el año 2019, quien en su tesis evidenció que la dimensión de fiabilidad esta disminuyendo cada vez más en los establecimientos de salud debido a que los médicos usualmente no atienden en el horario programado y en más de dos oportunidades las historias clínicas se pierden retrasando la atención y alterando el orden programado y el orden de llegada de los usuarios.<sup>11</sup>

Por otro lado, con relación al nivel de capacidad de respuesta de la calidad de atención en salud en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021 la población de estudio está dividido en dos grupos, uno grupo percibe que esta dimensión es mala y la otra mitad lo percibió como buena, evidenciando

así que el establecimiento de salud tiene una buena aptitud de ayudar a los usuarios de forma rápida. Resultado similar encontrado por Pekkaya en el año 2017 en su trabajo de investigación donde obtuvo que los usuarios percibieron una buena capacidad de respuesta por parte del personal que labora en el Hospital Zonguldak en Turquía conllevando a una satisfacción con su atención médica.<sup>8</sup>

Al mismo tiempo, en el presente estudio, los usuarios adultos acudieron al consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021, tras su colaboración en el cuestionario SERVQUAL demostraron que existe un buen nivel de seguridad de la calidad de atención en salud, esto indicaría que la cortesía de los empleados y las habilidades de los mismos para transmitir confianza al usuario están reflejados día a día inspirando credibilidad y confianza a los pacientes. Resultados similares obtenidos en el trabajo de investigación de Custodio en el año 2017, donde tras detallar el nivel de calidad de los usuarios que acudieron al Hospital Augusto Hernández Mendoza ESSALUD, pudo evidenciar que la dimensión de seguridad tuvo el mayor puntaje logrando así la satisfacción de los usuarios ya que durante sus consultas los médicos realizaban un buen examen físico y brindaban el tiempo necesario para contestar sus dudas.<sup>12</sup>

En cuanto al nivel de empatía de la calidad de atención en salud, la población de estudio del presente trabajo de investigación calificó a esta dimensión como un buen nivel, por lo cual evidencia que la mayoría de los trabajadores prestan una atención de calidad demostrando interés y atención individualizada hacia los pacientes. De la misma forma Infantes en el año 2017, en su trabajo de investigación, tras el estudio del grado de calidad de atención en consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria de Hospital III, obtuvo que los usuarios destacaron con un nivel de satisfacción óptimo la empatía por parte del personal de orientación y del médico que los atendió.<sup>13</sup>

Finalmente, la población adulta encuestada que acudió al consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021, percibió un mal nivel de aspectos tangibles de la calidad de atención en dicho establecimiento, mostrando así que el centro de salud presenta deficientes equipos y materiales de comunicación y atención. Bentum en el año 2020 en su trabajo de investigación demostró de la misma manera que dentro de las dimensiones la calidad de atención, sus usuarios concluyeron que los aspectos tangibles de los servicios de salud en China como la apariencia de las instalaciones, sus equipos diagnósticos y sus instrumentos de comunicación son deficientes.<sup>4</sup>

## **CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. CONCLUSIONES**

- En el presente trabajo de investigación se determinó que el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi presenta una mala calidad de atención en el año 2021.
- Adicionalmente, se identificó que el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi manifiesta un mal nivel de fiabilidad de la calidad de atención en el año 2021.
- Posterior a ello, se estableció que el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi ofrece un mal nivel de capacidad de respuesta de la calidad de atención en el año 2021.
- De la misma forma, se determinó que el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi tiene un buen nivel de seguridad de la calidad de atención en el año 2021.
- Por otro lado, se describió que el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi brinda un buen nivel de empatía de la calidad de atención en el año 2021.
- Finalmente, se estimó que el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi presenta un mal nivel de aspectos tangibles de la calidad de atención en el año 2021.

## 6.2. RECOMENDACIONES

- Desarrollar nuevas estrategias para mejorar la calidad de atención en salud en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi.
- Dentro de la fiabilidad en el centro de salud Gaudencio Bernasconi se debe implementar horarios de atención extendidos, mejorar la distribución de pacientes entre los consultorios de medicina para cubrir la demanda a tiempo, tener un mejor orden en el almacenamiento de las historias clínicas para que se encuentren disponibles cuando el usuario los requiera para su atención.
- Se debe mejorar la capacidad de respuesta en cuanto a la atención de pacientes con seguro SIS, tener un personal capacitado en uso del software. La atención en laboratorio es necesario el
- Fortalecer la seguridad del centro de salud Gaudencio Bernasconi es uno de sus grandes pilares, los pacientes dan altos índices de seguridad hacia sus médicos tratantes, la relación médico pacientes es fundamental para un buen diagnóstico y posterior tratamiento. La comunicación debe ser fluida y práctica a la realidad del paciente, dar la atención específicamente a sus patologías es brindarle confianza para que el usuario se encuentre satisfecho y estable con la consulta. Tal vez se debe mejorar algunos aspectos poco mencionados como la caligrafía de las recetas, el consentimiento del paciente antes de ser tocado y el uso de algún instrumento médico para la evaluación deben ser consultados previamente a su ejecución.
- Reforzar el buen trato al paciente desde el ingreso al establecimiento de salud es de gran ayuda, tener personal no asistencial para la orientación de los ambientes y mejorar el tránsito dentro del centro de salud nos aportaría la distribución de usuarios. La empatía hacia los pacientes ayudaría a mejorar su buen trato.

- Actualmente el centro de salud se encuentra en una remodelación, sin embargo sería bueno mantener algunos aspectos tangibles y aprovechar la infraestructura del establecimiento. Siendo un centro de salud I3, cuenta con amplios espacios para su atención, tiene tres niveles, consultorios amplios, salas de espera en ambos pisos, jardines, etc. Estas áreas requieren cuidados, es por ello que se requiere contratar personal de mantenimiento en limpieza y conservación. Los equipos médicos también requieren de estos cuidados.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. [Consultado 09 Mar 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2017. [Internet]. [Consultado 09 Mar 2021]. Disponible en: <https://www.inei.gov.pe/prensa/noticias/inei-y-susalud-realizaran-la-encuesta-nacional-de-satisfaccion-de-usuarios-en-salud-ensusalud-2016-8843/>
3. Moya M. Factores asociados a la calidad de atención en consultorios externos durante la pandemia del COVID 19. Centro de Salud La Libertad, 2020. [Tesis de pregrado]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2020
4. Bentum G. Ma Z. Wang W. Athuahene S. Micah B. Perceived service quality, a key to improve patient satisfaction and loyalty in healthcare delivery: The Servqual dimension approach. Journal of Health and Medical Sciences. 2020; 3 (2): 185 – 195.
5. Yépes M. Ricaurte M. Jurado D. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Univ Salud. 2018; 20 (2): 97 – 110.
6. Pérez M. Orlandoni G. Ramoni J. Valbuena M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigmas. Revista Cubana de Salud Pública. 2018; 44 (2): 325 – 343.
7. Saeed T. Teamur A. Kobra K. Seyyed M. Assesing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta analysis. International Journal for Quality in Health Care 2018; 30 (2): 82 – 89.
8. Pekkaya M. Pulat O. Koca H. Evaluation of healthcare service quality via Servqual sacle: an application on a hospital. International Journal of Healthcare Management. 2017; 19 (2): 1 – 8.

9. Maguiña J. Paredes K. Nivel de satisfacción de los usuarios y calidad de atención en consultorios externos medicina interna del Hospital Regional de Huacho, 2018. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019.
10. Hernández A. Rojas C. Prado F. Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru. Med. Exp Salud Publica. 2019; 36 (4): 620 – 628.
11. Sánchez M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo, Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca 2017. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Cajamarca; 2019.
12. Custodio J. Roja C. Hernández L. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza ESSALUD, Ica – 2017. Rev Med Panacea. 2017; 6 (3): 111 – 115.
13. Infantes F. Grado de satisfacción y calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria de Hospital III, 2016. Rev Peru Med Integrativa. 2017; 2 (2): 133 – 139.
14. Mas M. Torre I. Lacasa C. Gestión de la calidad. Farmacia Hospitalaria. 2015; 237 – 254.
15. Torres M. Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium. 2015; 35 (4): 522 – 536.
16. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. Perú. 2012. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
17. Donabedian A. Calidad Asistencial. Rev Calidad Asistencial. 2001; 16 (5): 4 – 23.
18. FUNDESALUD. Percepción del nivel de calidad de los Usuarios del Hospital Universitario del Valle, Cali-Colombia. 2014.

19. Lavonda E. Using SERVQUAL to determine Veteran Healthcare Service Quality Profile with Recomendations. Nova Southeastern University. 2008.
20. Kilbourne, W, Jo D, Duffy M, Giarchi G. The applicability of SERVQUAL in cross national measurements of health-care quality. *J Serv Mark.* 2014; 18 (6): 524 – 535.
21. Parasuraman A., Zeithaml V, Berry L. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *J Mark.* 2015; 58: 111 - 124.
22. Lezcano L. Cardona J. Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. *Archivos de medicina, imedpub.* 2018; 14 (4): 1 – 9.
23. Endeshaw B. Healthcare service quality measurement models: A review. *Journal of health research.* 2020; 35 (2): 106 – 117.

## ANEXOS

### ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**ALUMNO:** ORDOÑEZ DURAND MAX VLADIMIR

**ASESOR:** ROQUE QUEZADA JUAN CARLOS EZEQUIEL

**LOCAL:** CHORRILLOS

**TEMA:** NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD GAUDENCIO BERNASCONI EN EL AÑO 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p><b>Problema General</b>  <b>PG:</b> ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b>  <b>PE<sub>1</sub>:</b> ¿Cómo es el nivel de fiabilidad de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021?  <b>PE<sub>2</sub>:</b> ¿Cómo es el nivel de capacidad de respuesta de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021?  <b>PE<sub>3</sub>:</b> ¿Cómo es el nivel de seguridad de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021?  <b>PE<sub>4</sub>:</b> ¿Cómo es el nivel de empatía de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021?  <b>PE<sub>5</sub>:</b> ¿Cómo es el nivel de aspectos tangibles de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b>  <b>OG:</b> Determinar el nivel de calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b>  <b>OE<sub>1</sub>:</b> Identificar el nivel de fiabilidad de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.  <b>OE<sub>2</sub>:</b> Establecer el nivel de capacidad de respuesta de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.  <b>OE<sub>3</sub>:</b> Determinar el nivel de seguridad de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.  <b>OE<sub>4</sub>:</b> Describir el nivel de empatía de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.  <b>OE<sub>5</sub>:</b> Estimar el nivel de aspectos tangibles de la calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021.</p>	<p>Este estudio no presenta una hipótesis porque es de carácter descriptivo.</p>	<p><b>VARIABLE ÚNICA:</b> Nivel de calidad de atención en salud</p> <p><b>INDICADORES:</b>  <b>Percepción</b>                      - Dimensión de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.</p> <p><b>Expectativa</b>                      - Dimensión de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.</p>

DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Tipo de investigación:</b> Observacional, descriptivo, transversal y prospectivo.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo</p>	<p><b>Población:</b> Está constituida por todos los pacientes adultos atendidos en el Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021. Teniendo en cuenta que la población estimada es de 2 000.</p> <p><b>Muestra:</b> De una población aproximada de 2000 pacientes adultos que se atienden en el servicio de consulta externa, se considerará un muestreo probabilístico, aleatorio sistemático, unietapico,, para un total de 287 pacientes adultos.</p> <p><b>Criterios de inclusión:</b> Pacientes entre los 30 y 59 años de acuerdo a grupo Etario MINSa. Pacientes que acepten el consentimiento informado. Cuestionarios correctamente llenados</p> <p><b>Criterios de exclusión:</b> Personal de salud asistencial adulto del centro de salud Gaudencio Bernasconi que acude al consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi. Trabajadores que no son personal de salud del centro de salud Gaudencio Bernasconi que acuden al consultorio externo de medicina</p>	<p><b>Técnica de investigación:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento de investigación:</b> Cuestionario SERVQUAL, el cual está estandarizado por el Ministerio de Salud para la evaluación del nivel de nivel de calidad de atención en salud. El cuestionario estará conformado por 44 preguntas. divididas en 22 preguntas que evaluarán la perspectiva del paciente sobre la calidad de atención recibida y 22 preguntas que medirán las expectativas del paciente, cada cuestionario estará dividido en 5 dimensiones. Cada pregunta tendrá una calificación de la 1 a la 7, considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el puntaje de las percepciones iguala o supera al de las expectativas, el servicio es considerado de <b>buena calidad</b></li> <li>- Si el valor de las percepciones es inferior al de las expectativas se, el servicio es considerado de <b>mala calidad</b></li> </ul>



.....

**Dr. Juan Roque Quezada**  
**Docente que realiza Investigación**  
**Escuela Profesional de Medicina Humana**  
**Universidad Privada San Juan Bautista**

Dr. ROQUE QUEZADA JUAN CARLOS EZEQUIEL  
 ASESOR



.....

**MSc. CLAUDIO J. FLORES**  
**Docente Investigador**  
**Escuela Profesional de Medicina Humana**  
**Universidad Privada San Juan Bautista**

Lic. CLAUDIO JAIME FLORES FLORES  
 ESTADÍSTICO

## ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**ALUMNO:** ORDOÑEZ DURAND MAX VLADIMIR

**ASESOR:** ROQUE QUEZADA JUAN CARLOS EZEQUIEL

**LOCAL:** CHORRILLOS

**TEMA:** NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD GAUDENCIO BERNASCONI EN EL AÑO 2021

<b>VARIABLE ÚNICA:</b> Nivel de calidad de atención en salud			
<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>NIVEL DE MEDICIÓN</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Percepciones	Dimensión de fiabilidad	5 preguntas con un puntaje de 1 (menor calificación) a 7 (mayor calificación)	Cuestionario SERVQUAL
	Dimensión de capacidad de respuesta	4 preguntas con un puntaje de 1 (menor calificación) a 7 (mayor calificación)	Cuestionario SERVQUAL
	Dimensión de seguridad	4 preguntas con un puntaje de 1 (menor calificación) a 7 (mayor calificación)	Cuestionario SERVQUAL
	Dimensión de empatía	5 preguntas con un puntaje de 1 (menor calificación) a 7 (mayor calificación)	Cuestionario SERVQUAL
	Dimensión de aspectos tangibles	4 preguntas con un puntaje de 1 (menor calificación) a 7 (mayor calificación)	Cuestionario SERVQUAL

Expectativas	Dimensión de fiabilidad	5 preguntas con un puntaje de 1 (menor calificación) a 7 (mayor calificación)	Cuestionario SERVQUAL
	Dimensión de capacidad de respuesta	4 preguntas con un puntaje de 1 (menor calificación) a 7 (mayor calificación)	Cuestionario SERVQUAL
	Dimensión de seguridad	4 preguntas con un puntaje de 1 (menor calificación) a 7 (mayor calificación)	Cuestionario SERVQUAL
	Dimensión de empatía	5 preguntas con un puntaje de 1 (menor calificación) a 7 (mayor calificación)	Cuestionario SERVQUAL
	Dimensión de aspectos tangibles	4 preguntas con un puntaje de 1 (menor calificación) a 7 (mayor calificación)	Cuestionario SERVQUAL



.....  
**Dr. Juan Roque Quezada**  
**Docente que realiza Investigación**  
**Escuela Profesional de Medicina Humana**  
**Universidad Privada San Juan Bautista**

Dr. ROQUE QUEZADA JUAN CARLOS EZEQUIEL  
 ASESOR



.....  
**MSc. CLAUDIO J. FLORES**  
**Docente Investigador**  
**Escuela Profesional de Medicina Humana**  
**Universidad Privada San Juan Bautista**

Lic. CLAUDIO JAIME FLORES FLORES  
 ESTADÍSTICO

## ANEXO 03: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

Encuesta para evaluar el nivel de calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021

EXPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las expectativas que se refiere a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta externa de medicina. Utilice la escala del 1 al 7, considerando que 1 es la menor calificación y 7 la mayor calificación.								
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención							
05	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	Que la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS sea rápida							
07	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	Que la atención para tomarse exámenes de imagen (Rx, ecografía) sea rápida							
09	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

FUENTE: Cuestionario SERVQUAL, MINSA - Evaluación del nivel de nivel de calidad de atención en salud.

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

FUENTE: Cuestionario SERVQUAL, MINSA - Evaluación del nivel de nivel de calidad de atención en salud.

## ANEXO 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO



### TÍTULO: NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DEL CENTRO DE SALUD GAUDENCIO BERNASCONI EN EL AÑO 2021

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con DNI \_\_\_\_\_, Acepto participar voluntariamente en esta investigación, que tiene como objetivo general "Determinar el nivel de calidad de atención en salud en pacientes adultos atendidos en el consultorio externo de medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021". Reconozco que la información que proporcione a través de la encuesta en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento puesto que sólo el investigador tendrá acceso a la información recabada y al término de la investigación los datos serán entregados confidencialmente al jefe de la oficina de apoyo a la docencia e investigación del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi. Comprendo que mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad. Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria sin beneficios ni remuneración
- Puedo retirarme del estudio en cualquier momento
- No hay Riesgo alguno por mi participación.
- La Confidencialidad de mis resultados y mi identidad no será reveladas con otros fines.

Por lo antes expuesto, acepto formar parte de la investigación.

Lima, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2021.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante.

\_\_\_\_\_  
Ordoñez Durand Max Vladimir

Celular: \_\_\_\_\_

Responsable del estudio

Si usted tuviera alguna duda sobre el estudio, puede escribir al correo del investigador: [max.ordóñez@upsjb.edu.pe](mailto:max.ordóñez@upsjb.edu.pe) O comunicarse [ciei@upsjb.edu.pe](mailto:ciei@upsjb.edu.pe) comité institucional de ética en investigación de la universidad privada San Juan Bautista.

## ANEXO 05: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

### Informe de Opinión de Experto

#### I.- DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y Nombres del Experto:** Dra. Claudia Veralucia Saldaña Diaz

1.2. **Cargo e institución donde labora:** Jefa de la Unidad Funcional de Investigación INMP-MINSA

1.3. **Tipo de experto:** Metodólogo  Especialista  Estadístico

1.4. **Nombre del instrumento:** Cuestionario SERVQUAL

1.5. **Autor del instrumento:** Ordoñez Durand, Max Vladimir

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					100
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					100
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre nivel de calidad de atención en salud					98
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					100
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					100
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer el nivel de calidad de atención en salud					100
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					95
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					100
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación observacional, descriptivo, transversal y prospectivo.					100

#### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ APLICABLE AL ESTUDIO \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Comentario del juez experto respecto al instrumento)

#### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

100%

Lugar y Fecha: Lima, 09 de abril del 2021

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERONATAL  
*Claudia Veralucia Saldaña Diaz*  
MC. CLAUDIA VERALUCIA SALDAÑA DIAZ  
Jefa de la Unidad Funcional de Investigación  
Cicla Ejecutiva de Apoyo a la Investigación, Docencia y Especializada  
C.M.P. N° 077273

Firma del Experto

D.N.I N°: 72683369

Teléfono: 94537646

## Informe de Opinión de Experto

### I.- DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y Nombres del Experto:** Dr. Juan Carlos Ezequiel Roque Quezada

1.2. **Cargo e institución donde labora:** Docente-asesor de Investigación UPSJB

1.3. **Tipo de experto:** Metodólogo  \* Especialista  Estadístico

1.4. **Nombre del instrumento:** Cuestionario SERVQUAL

1.5. **Autor del instrumento:** Ordoñez Durand, Max Vladimir

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					95
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					98
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre nivel de calidad de atención en salud					100
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					100
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					98
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer el nivel de calidad de atención en salud					98
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					98
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					100
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación observacional, descriptivo, transversal y prospectivo.					100

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ APLICABLE AL ESTUDIO \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Comentario del juez experto respecto al instrumento)

### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

98%

**Lugar y Fecha:** Lima, 09 de abril del 2021



Dr. Juan Roque Quezada  
 Docente que realiza Investigación  
 Escuela Profesional de Medicina Humana  
 Universidad Privada San Juan Bautista

**Firma del Experto**

**D.N.I Nº:** 72683369

**Teléfono:** 94537646

## Informe de Opinión de Experto

### I.- DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y Nombres del Experto:** Lic. Claudio Jaime Flores Flores

1.2. **Cargo e institución donde labora:** Docente Investigador de la UPSJB

1.3. **Tipo de experto:** Metodólogo  Especialista  Estadístico

1.4. **Nombre del instrumento:** Cuestionario SERVQUAL

1.5. **Autor del instrumento:** Ordoñez Durand, Max Vladimir

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					100
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					100
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre nivel de calidad de atención en salud					100
ORGANIZACION	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					100
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					100
INTENCIONALIDAD	Adecuado para establecer el nivel de calidad de atención en salud					100
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					100
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					100
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación observacional, descriptivo, transversal y prospectivo.					100

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

\_\_\_\_\_ APLICABLE AL ESTUDIO \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (Comentario del juez experto respecto al instrumento)

### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

100%

**Lugar y Fecha:** Lima, 09 de abril del 2021

.....  
MSc. CLAUDIO J. FLORES  
Docente Investigador  
Escuela Profesional de Medicina Humana  
Universidad Privada San Juan Bautista

**Firma del Experto**

**D.N.I Nº:** 2161368

## ANEXO 6: INFORME DE COINCIDENCIA DE ORIGINALIDAD



### Document Information

Analyzed document	TESIS - VLADIMIR ORDOÑEZ DURAND COMPLETO.docx (D100697087)
Submitted	4/6/2021 2:35:00 AM
Submitted by	Juan Carlos Ezequiel Roque Quezada
Submitter email	JUAN.ROQUE@UPSJB.EDU.PE
Similarity	14%
Analysis address	juan.roque.upsjb@analysis.arkund.com

### Sources included in the report

<b>Universidad Privada San Juan Bautista / PROYECTO PACHECO CHIROQUE FRANCESCO LEANDRO.docx</b>	
<b>SA</b>	Document PROYECTO PACHECO CHIROQUE FRANCESCO LEANDRO.docx (D99547250) Submitted by: doris.fuster@upsjb.edu.pe Receiver: doris.fuster.upsjb@analysis.arkund.com
	1
<b>tesis marisol.docx</b>	
<b>SA</b>	Document tesis marisol.docx (D60100578)
	3
<b>W</b>	URL: <a href="https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/5114/FACTORES%20QUE%20...">https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/5114/FACTORES%20QUE%20...</a> Fetched: 12/13/2020 10:36:58 PM
	3
<b>TESIS 14 10 20.pdf</b>	
<b>SA</b>	Document TESIS 14 10 20.pdf (D82340725)
	3
<b>Universidad Privada San Juan Bautista / PROYECTO FRANCESCO PACHECO CHIROQUE.docx</b>	
<b>SA</b>	Document PROYECTO FRANCESCO PACHECO CHIROQUE.docx (D99394916) Submitted by: doris.fuster@upsjb.edu.pe Receiver: doris.fuster.upsjb@analysis.arkund.com
	2
<b>W</b>	URL: <a href="http://repositorio.unjfc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2899/MAGUI%C3%91A%20GOMER...">http://repositorio.unjfc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2899/MAGUI%C3%91A%20GOMER...</a> Fetched: 4/6/2021 2:36:00 AM
	1
<b>UNU_ENFERMERIA_2020_T2E_ROSA DE PINHO_GENY REATEGUI_V1.pdf</b>	
<b>SA</b>	Document UNU_ENFERMERIA_2020_T2E_ROSA DE PINHO_GENY REATEGUI_V1.pdf (D88996867)
	3
<b>TESIS VICTORIA ROMERO MAESTRIA (URKUND).doc</b>	
<b>SA</b>	Document TESIS VICTORIA ROMERO MAESTRIA (URKUND).doc (D89402779)
	2
<b>TRABAJO DE INVESTIGACION (2).docx</b>	
<b>SA</b>	Document TRABAJO DE INVESTIGACION (2).docx (D54597491)
	1
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15099/Calder%C3%83n%20Salda%...">https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15099/Calder%C3%83n%20Salda%...</a> Fetched: 7/28/2020 5:36:55 PM
	1
<b>tesis terminada.doc</b>	
<b>SA</b>	Document tesis terminada.doc (D55493851)

Dr. Juan Roque Quezada  
Docente que realiza Investigación  
Escuela Profesional de Medicina Humana  
Universidad Privada San Juan Bautista

## ANEXO 7: SOLICITUD DE APROBACIÓN INSTITUCIONAL PARA SU EJECUCIÓN

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE LA INDEPENDENCIA"

**SUMILLA:** Solicito, Autorización para aplicación de instrumento.

**Dr. FARRO OLANO JOSE DANIEL**  
**Jefe C.S. Gaudencio Bernasconi**

Yo, **ORDOÑEZ DURAND MAX VLADIMIR**, identificado con el número de DNI: 45813700, en mi calidad de interno de medicina del XIV ciclo de la escuela profesional de Medicina Humana de la Universidad Privada San Juan Bautista, me dirijo a usted con el debido respeto y expongo:

Qué, siendo requisito indispensable para poder realizar mi proyecto de tesis, solicito a usted me autorice aplicar el Instrumento de Investigación: encuesta para evaluar el nivel de calidad de atención en salud cuestionario SERVQUAL , para el proyecto de tesis: " Nivel de Calidad de Atención en Salud en Pacientes Adultos Atendidos en Consultorio Externo de Medicina del Centro de Salud Gaudencio Bernasconi en el año 2021."

**POR TANTO:**

A usted señor Jefe, pido acceder a mi solicitud, por ser de Justicia.

**Barranco, 12 de mayo del 2021**



MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA SALUD  
C.S. GAUDENCIO BERNASCONI  
\*\*\*\*\*  
DR. JOSÉ DANIEL FARRO OLANO  
R.N.A. 402150  
DNI 96437

Dr. José Daniel Farro Olano  
Jefe C.S. Gaudencio Bernasconi